الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
جامعة تشرين
كلية الاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

تحسين جودة الخدمة التعليمية لرفع فعالية التعليم المهني التجاري

"دراسة تطبيقية على المدارس والمعاهد المهنية التجارية "

بحث أعد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد
لينا أحمد عبد الرحمن

إشراف

الدكتور: بسام زاهر
أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد _ جامعة تشرين

الدكتورة: *يمن منصور*
مدرسة في قسم الإحصاء والبرمجة
كلية الاقتصاد _ جامعة تشرين

٢٠٠٨ـ ٢٠٠٩

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل ربي زدني علما

الإهداء

إلى من استمديت منهم القوة والصلابة في الحياة كما الخير والحب والأمل

أهلي

إلى صديقي الذي طالما ساندني وكان وما يزال خير عون لي في هذه الحياة

زوجي

إلى كل عزيز دعمني ومد يد العون لإكمال هذا البحث

أصدقائي

شكر وتقدير

تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير إلى السادة :

السيد الدكتور: **بسام زاهر** " الأستاذ المساعد في قسم إدارة الأعمال _كلية الاقتصاد_ جامعة تشرين " لتفضله بالإشراف على الرسالة وللمتابعة والتوجيهات العلمية القيمة والمستمرة في فترة إعداد البحث .

السيدة الدكتورة : **يمن منصور** " مدّرسة في قسم الإحصاء والبرمجة _ كلية الاقتصاد_ جامعة تشرين " لتفضل حضرتها بالموافقة على الاشتراك في الإشراف على إعداد الرسالة والمعلومات والملاحظات القيمة التي أغنت بها البحث

فهرس البحث

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

المنهجية العلمية للبحث

مقدمة

يعد قطاع التعليم أحد القطاعات التي توليها الحكومات أهمية بالغة على اختلاف مشاربها، وتباين فلسفتها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، فهو صناعة كبيرة واستثمار بعيد المدى.[1] فالتعليم هو المدخل الحقيقي ، بل والأفضل ليس فقط لمواجهة التداعيات السلبية للعولمة ، ولكن لدخول عصر الإنتاج كثيف المعرفة ، وامتلاك رؤية استراتيجية لبناء إنسان عربي جديد ومتجدد. وكل هذا يأتي ليؤكد لنا ما أقره وزراء التربية والوزراء المسؤولون عن التخطيط الاقتصادي في الدول العربية في الإعلان الصادر عن المؤتمر الخامس الذي نظمته اليونسكو ((بأن تحديات القرن الحادي والعشرين تفرض علينا أن يصبح هدف تجويد التعليم ، هدفاً تتضافر حوله جهود الدول العربية والمنظمات الإقليمية والدولية)).[2]

إن الأهمية التي توليها مجتمعات اليوم – المتقدمة منها والنامية – لموضوع التعليم المهني والتدريب ، لكونه ضرورة اجتماعية وحضارية تمليها متطلبات العصر الحديث ، تفرض علينا أن نعترف بأن مفهوم التعليم المهني والتقني لم يعد مفهوماً تقليدياً يقتصر على منح شهادات اجتياز لمرحلة تعليم معينة ، بل أصبح خياراً استراتيجياً في منظومة استثمار وتنمية الموارد البشرية. والإنسان لم يعد يطلق عليه اسم العامل أو الموظف ، بل أصبح يطلق عليه اسم المورد البشري ، فأطلق عليه الاقتصاديون اسم(رأس المال البشري) ، والمحاسبون أطلقوا عليه اسم (الأصول البشرية) ، أما الإداريون فقد سموا الإنسان برأس المال الذكي ، أو رأس المال المبدع ، أو رأس المال المعرفي .[3] انطلاقاً من هذه التعظيمات لقدرات الإنسان، فإنَ التعليم المهني والتدريب لم يعد مجرد حلقات دراسية تقليدية، بل هو استثمار كامل للثروة البشرية التي هي بدون جدال : الثروة الحقيقية لكل الدول والشعوب، و لا يمكن القيام بالتنمية الوطنية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية إلا بمراجعة التعليم ، وحسب ما تفرضه سوق العمل . ونتيجة التطور الاقتصادي ، تركز كثيراً من الدول على مستوى التعليم ،ومدى ملائمة الحالة التعليمية مع متطلبات العمل ، ومدى تجاوب مخرجات التعليم مع ما يفرضه سوق العمل.

---

[1] الجضعي , خالد بن سعد . *جوائز الجودة : دراسة مقارنة من منظور تربوي* ، **مجلة الإدارة العامة** . معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية ، ع ٤ ، ديسمبر ٢٠٠٤ ، ص٧٨١ .

[2] الأسطل, حامد إبراهيم. *دراسة لأهم المشكلات التي تواجه الطالب المعلم أثناء فترة التربية العملية بكلية التربية والعلوم الأساسية,* **مجلة العلوم التربوية** ، كلية التربية ، جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، ع٦، ٢٠٠٤ ، ص١٤٤ .

[3] ساعاتي ، أمين . هموم *التدريب ... في الألفية الثالثة* ، **مجلة التدريب والتقنية** ، الرياض ، العدد ١٠ ، شوال ، ١٤٢٠ هجرية .

مشكلة البحث:

خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة للمدارس والمعاهد المهنية التجارية (محل الدراسة) تبين للباحثة الظواهر الآتية:

- ☒ إغفال تطبيق إدارة الجودة الشاملة على النواة الرئيسية لخلق جيل اقتصادي فعَال ، والتي هي المدارس والمعاهد المهنية التجارية.
- ☒ عدم الربط بين التعليم المهني والتدريب ، ومن ثمَ إعادة النظر في اختيار أعضاء الهيئة التدريسية والمناهج.
- ☒ عدم كفاءة طريقة الانتساب إلى هذه المدارس والمعاهد ، والآثار النفسية الناتجة عنها لدى الطالب والمدرّس معاً.
- ☒ إهمال مادة الإدارة بشكل عام ، والتربية الإدارية السليمة بشكل خاص .
- ☒ مخرجات هذه المؤسسات التعليمية لا تتناسب بجودتها مع متطلبات سوق العمل الحالي.
- ☒ ضعف الجدارات التدريبية التي تتمتع بها مخرجات المؤسسات التعليمية المهنية التجارية
- ☒ الحالة النفسية السيئة التي يمر بها طلاب هذه المؤسسات التعليمية ، نتيجة السياسات والأساليب التعليمة المطبقة قبل وفي أثناء التحاقهم بهذا الفرع المهني

وعلى هذا الأساس يمكن تحديد مشكلة البحث بالآتي:

- انخفاض كفاءة وفعالية جودة الخدمات التعليمية ، وعدم مسايرة المناهج التدريسية للمناهج التعليمية المتطورة، وانخفاض الربط بين مخرجات هذه المؤسسات ومتطلبات سوق العمل ، وانخفاض كفاءة الدورات التدريبية التي يخضع لها كل من الطلاب والمدَرسين في المؤسسات التدريسية محل الدراسة.

أهمية البحث:

إن أهم النتائج المستقاة من أحداث الثلاثين عام الأخيرة ، يحتّم على الدول الراغبة في تطوير اقتصاديات متطورة ، التمتع بنظم تعليمية وتدريبية متطورة بالقدر نفسه ، وذلك لتوفير أكبر قدر من قطاع العمالة المهرة القادرين على مواكبة هذه الاقتصاديات .

ومن هنا جاءت أهمية هذا البحث في التركيز على تجويد التعليم بشكل عام ، والتعليم المهني التجاري بشكل خاص، ودراسة المشاكل والتطورات كافة التي يمر بها في البلدان المتقدمة والعربية ، وبلدنا سورية بشكل خاص ، والتركيز على كل من التعليم المهني والتقني التجاري ، أي المدارس الثانوية والمعاهد المتوسطية التجارية. فهناك اعتقاد خاطئ عند بعض الدول مفاده :

أن المشاركة في التعليم الفني والتدريب المهني ، مقصورة على أولئك الأفراد غير القادرين على الانخراط في التعليم الأكاديمي في المدارس الثانوية العليا ، أو في التعليم الجامعي ، "أي الذين لم يحصلوا على مجموع كافٍ من الدرجات ، بحيث يؤهلهم للالتحاق بتلك المؤسسات التعليمية".
ومما لا شك فيه أن المدارس و المعاهد الفنية ، تعد جزءاً جوهرياً في البنية التعليمية الأساسية للدولة. وفي هذا البحث تم التأكيد على أن : التعليم والتدريب المهني ، يمثل أحد المكونات الجوهرية في تلك البنية التعليمية ، وبالتالي تستحق الدعم والعناية من قبل صنّاع وواضعي السياسة التعليمية . وكذلك التركيز على قطاع التعليم التجاري في المدارس والمعاهد التجارية في الجمهورية العربية السورية لإظهار الدور الكبير لهذه المؤسسات التعليمية في توفير العمالة الضرورية لسوق العمل . و دراسة الحالة النفسية لكل من الطالب والمعلم في هذه المراكز التعليمية محل الدراسة ، ولأنهما العنصران الأساسيان اللذان يحددان نجاح العملية التعليمية ، تم بالإضافة للدراسة النظرية الدراسة الميدانية للطرفين ، ودراسة المشاكل التي يمران بها ، ومحاولة إيجاد المقترحات والتوصيات بهدف تحسين جودة الخدمة التعليمية في هذه المؤسسات التعليمية محل الدراسة . فأظهرت الدراسة التوجه الجيد نحو هذا النوع من التعليم في المجتمع السوري سواء من قبل الطلاب أو المدرسين وذلك رغم الصعوبات والمشاكل التي تواجههم.
وتأتي أهمية البحث من أنه يقدم أهمية هذا النوع من التعليم ، ودوره الكبير في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، وتبيان دور الإداري الناجح في إنجاح العملية التعليمية التجارية ، في خلق جيل إداري فعَال يعتمد على الأساليب المتطورة في بناء اقتصاد بلده .

أهداف البحث :

تتمثل أهم أهداف البحث بالآتي:

- تقويم الأساليب العلمية المطبقة في المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة.
- تقويم المناهج العلمية المطبقة في المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة.
- تقويم السياسة التعليمية المطبقة في المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة.
- الربط بين التعليم في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين احتياجات السوق.
- التوصل إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات، بهدف تحسين جودة الخدمة التعليمية في المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة ، وبخاصةً فيما يتعلق بأوضاع كل من المدَرس والطالب فيها.

فروض البحث :

- ☒ لا توجد فروق جوهرية بين الأساليب العلمية المتبعة حالياً في المراكـز التعليميـة محـل الدراسة ، وبين الأساليب العلمية الحديثة الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية
- ☒ لا توجد فروق جوهرية بين السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليميـة محـل الدراسة ، وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها .
- ☒ لا توجد فروق جوهرية بين الاهتمام بالقضايا النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجاريـة محل الدراسة، وبين القضايا النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية
- ☒ لا توجد فروق جوهرية بين الاهتمام بالقضايا النفسية لمدرّسي المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة، وبين القضايا النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية
- ☒ لا توجد فروق جوهرية بين رضاء الطلاب فـي المدرسـة والمعهـد التجـاري محـل الدراسة،عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، وبين رضاء الطلاب الواجب توفره عـن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.
- ☒ لا توجد فروق جوهرية بين رضاء المدرّسين في المدرسـة والمعهـد التجـاري محـل الدراسة،عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، وبين رضاء المدرّسين الواجب توفره عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

أسلوب البحث:

يتمثل أسلوب البحث بالآتي:

الدراسة المكتبية: وهي تشمل

- ❖ الكتب العربية والأجنبية.
- ❖ الأبحاث والمنشورات العربية والأجنبية.
- ❖ التقارير المنشورة من قبل الجهات الخاصة .

الدراسة الميدانية: وهي تشمل

- ❖ المقابلات الشخصية مع المدراء في المدارس والمعاهـد التجاريـة محـل الدراسـة ، ومديريات التربية ووزارة التربية.
- ❖ استمارة استبيان موجهة إلى المدرّسين في المـدارس والمعاهـد التجاريـة محـل الدراسة.
- ❖ استمارة استبيان موجهة إلى الطلاب في المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة.

مجتمع وعينة البحث:

- مجتمع البحث: المدارس والمعاهد المهنية التجارية في الجمهورية العربية السورية.
- عينة البحث: عينة ميسرة من المدارس والمعاهد المصرفية التجارية في كل من المحافظات الآتية : {حمص ،طرطوس، اللاذقية}، وكانت المدارس في طرطوس هي (جمال الساطي ، وصافيتا، وعمار الأعسر) وفي اللاذقية كانت(بهيج شومان ، وابراهيم نعامة ، و مدرسة يونس حبيب) أما في حمص فهي(سعد من أبي وقاص، و خنيفيس ، مدرسة حميدة الطاهر) ، أما المعاهد فكانت المعهد المصرفي التجاري في كل محافظة من المحافظات الثلاث السابقة.

أما العينات التي تم اختيارها من الطلاب والمدرّسين في كل مدرسة ومعهد فتم بالاعتماد على قانون العينة: [1]

$$n=\frac{P\left(1-P\right)}{\frac{P\left(1-P\right)}{N}+\frac{E^{2}}{S\cdot D^{2}}}$$

n: حجم عينة البحث.

N: حجم مجتمع البحث.

P: قيمة احتمالية تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، حيث كلّما اقتربت قيمة (P) من الصفر والواحد الصحيح كلما صغر حجم العينة، وكلما اقتربت من النصف كلما زاد حجم العينة، وبالتالي فقد تمَّ اختيار قيمة P=0.5.

E: نسبة الخطأ المسموح به، ويعتبر غالباً E= %5.

S.D: الدرجة المعيارية تساوي (1.96) عند معامل ثقة (%95)

---

[1] زاهر، بسام حسن ."*مدخل مقترح لرفع كفاءة وفعالية نظم توكيد الجودة من منظور إدارة الجودة الشاملة*"، **رسالة دكتوراه غير منشورة** ، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠٢، ص١٤.

الدراسات السابقة

١. دراسة طرابلسية [١] وهي بعنوان :

إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي

" قامت الباحثة بإعداد بحث ، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي ، مستخدمة منهج المسح الميداني الشامل بطريقة العينة ، موجهة أربعة استبيانات إلى جميع كليات جامعة تشرين ، وبعض قطاعات سوق العمل المحيطة بها. وتوصلت إلى أن قطاع التعليم العالي في القطر العربي السوري ، ما يزال يفتقر إلى المتطلبات اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وقدمت جملة من التوصيات والنتائج لتسهيل إمكانية تطبيق إدارة الجودة بالجامعات العربية السورية بنجاح."

٢. دراسة خضور [٢] وهي بعنوان:

التعليم الفني والمهني وأثره على بنية العمالة وإنتاجية العمل في الجمهورية العربية السورية

" اهتمت هذه الدراسة بالتعرف على أهمية النظام التعليمي ، وخاصة التعليم الفني ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، وقياس الكفاءة الداخلية لهذا النظام التعليمي ، وكذلك قياس الكفاءة الخارجية له . وتوصل في هذه الدراسة إلى أن قطاع التعليم الفني والمهني يشهد تسرباً كبيراً للطلاب من المدارس والمعاهد،

بالمقارنة مع غيره من قطاعات التعليم ، كما توصل إلى مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى دفع التعليم الفني والمهني إلى الأمام بهدف تصحيح بنية العمالة السورية" .

٣ . دراسة رزق [٣] وهي بعنوان :

الحاجات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية (دراسة ميدانية على عينة من الطلبة في محافظة دمشق)

---

[١] طرابلسية ، شيراز . *إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي* ، جامعة تشرين . **رسالة ماجستير غير منشورة ، ٢٠٠٣**

[٢] خضور، المثنى علي . *التعليم الفني والمهني وأثره على بنية العمالة وإنتاجية العمل في الجمهورية العربية السورية*، جامعة دمشق . **دراسة ماجستير غير منشورة ، ٢٠٠٣**

[٣] رزق ،أمينة . *الحاجات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية (دراسة ميدانية على عينة من الطلبة في محافظة دمشق)*، كلية التربية ، جامعة دمشق ، سورية ، آب ٢٠٠٥

هدف هذا البحث إلى التعرف على نوعية المشكلات لدى عينة من طلبة المرحلة الثانوية ، والتعرف على دلالة الفروق في هذه المشكلات والحاجات وفقاً لمتغيرات الصف الدراسي والجنس والتخصص . وخلصت هذه الدراسة إلى أن : طلبة المرحلة الثانوية يعانون من مشكلات متنوعة ظهرت في خمسة مجالات وهي حسب أولوياتها كما يأتي : المجال الدراسي ، المجال الانفعالي والشخصي ، المجال الأسري ، المجال الاجتماعي ، المجال الصحي والبيئي . ولم تظهر الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية تذكر بين الذكور والإناث بالنسبة لهذه المشكلات ، كما لم تظهر فروقا أيضا بالنسبة لنوع التخصص العلمي أو الأدبي

٤. دراسة الأغبري ، عبد الصمد [١]. وهي بعنوان :

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الحكومية المطبقة لها والحاصلة على شهادة الأيزو (٩٠٠٢) .

هدفت هذه الدراسة : إلى معرفة رأي أفراد العينة من مديري ومعلمي مدارس التعليم العام المطبقة لنظام إدارة الجودة ، والحاصلة على شهادة الجودة العالمية (الآيزو ٩٠٠٢) في محافظة الإحساء . وتحديد جوانب نجاح نظام الجودة الشاملة في المدارس المطبقة فيها ، وأهم النتائج التي تحققت من تطبيق هذا النظام. وقد خلصت هذه الدراسة إلى انشغال إدارة المدرسة بالأعمال الكتابية وتنظيم السجلات ، وهذا من أبرز صعوبات تطبيق نظام الجودة ، و عدم توفر المشرفين والكوادر الخاصة بنظام الجودة بصورة كافية ، وعدم توفر الإمكانات المادية لتطبيق النظام ، كما تبين محدودية إشراك المعلم في عملية اتخاذ القرارات الإدارية

٥. دراسة الحارثي[٢] وهي بعنوان :

دور مدير المدرسة الثانوية المتنامي في مواجهة الاحتياجات التربوية للمدرسة.

مجتمع الدراسة مؤلف من جميع مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة الطائف في السعودية وبلغ عددهم (٢٠٤) مدير ومديرة .

---

[١] الأغبري ، عبد الصمد . إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الحكومية المطبقة لها والحاصلة على شهادة الأيزو (٩٠٠٢) في محافظة الإحساء –المملكة العربية السعودية ، **مجلة التعاون** . مطبعة الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي ، الرياض ، العدد ٦١ ، ٢٠٠٥ .

[٢] الحارثي ، علي بن محمد . *دور مدير المدرسة الثانوية المتنامي في مواجهة الاحتياجات التربوية للمدرسة*، **مجلة كليات المعلمين** . المجلد السادس ، العدد الأول ، مارس ، ٢٠٠٦

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهمية الدور التربوي المطلـوب مـن مـديري المـدارس الثانوية ، في مواجهة الاحتياجات التربوية للمدرسة خلال تصوراتهم . ومحاولة بيان الدور الذي يمكَن المدير من القيام بمهامه، للإيفاء بالاحتياجات التربوية للمدارس فـي المجـالات الثقافيـة والاجتماعية والاقتصادية ، انطلاقا من المدرسة .

وتوصل إلى ضرورة إنشاء المدارس الحديثة التي تحتوي مرافق كافية من المختبرات العلميـة ، و الملاعب ، وأجهزة حاسوب ، وقاعات الإنترنت الكافية لممارسة الأنشـطة التعليميـة بكـل أشكالها . و ضرورة إعطاء مدير المدرسة نوعاً من الاستقلالية في اتخـاذ القـرارات المتعلقـة بالنواحي الفنية والإدارية المتعلقة بمدرسته .

٦. دراسة الحريشي ، كعكي [١] وهي بعنوان :

تصور مقترح لوحدة التنمية المهنية لأعضاء الهيئة التعليمية فـي كليـات البنـات التربويـة بالسعودية في ضوء مفهوم إدارة الجودة .

هدفت الدراسة إلى اقتراح تصور لوحدة التنمية المهنية لأعضاء الهيئة التعليمية في كليات البنات التربوية بالسعودية في ضوء مفهوم إدارة الجودة ، عن طريق تحديد مجالات التنميـة المهنيـة لعضو الهيئة التعليمية من وجهة نظره . وشملت عينة الدراسة ثمانيـة وعشـرين أسـتاذاً مـن مختلف التخصصات الأكاديمية بكلية البنات التربوية . وأشارت النتائج إلى أهمية التنمية المهنيـة في مجال المناقشة ، والحوار، والإشراف على الرسائل العلمية ، وإعـداد الحقيبـة التدريبيـة ، والتعليم بالحاسب الآلي ، والتعليم الإلكتروني ، وضـرورة تعريـف عضـو الهيئـة التعليميـة بالتجارب العالمية والجديدة في طرق التدريس ، ووجوب التطوير الذاتي

٧. دراسة ford [٢] وهي بعنوان :

Total Quality Management Within School District

---

[١] الحريشي ، منيرة ، كعكي ، سهام محمد . *تصور مقترح لوحدة التنمية المهنية لأعضاء الهيئة التعليمية فـي كليات البنات التربوية بالسعودية في ضوء مفهوم إدارة الجودة* ، **مجلة العلوم التربوية والنفسـية** . *كليـة التربية* ، جامعة البحرين ، العدد ٢ ، يونيو ٢٠٠٧

[٢] Ford, Mechael G.A multi-Site , Case study : *Total Quality Management Within School District* . Texas University − commerce, 1998 .

حيث أجرى فورد دراسته عن إدارة الجودة الشاملة في إحدى مقاطعات ولاية تكساس الأمريكية، وتناول فيها رأي المعلمين والإداريين حول تأثير وأهمية الجودة الشاملة في إحداث تغيير في المدارس .

وكشفت الدراسة عن الوعي والفهم التام لمبادئ ومفاهيم الجودة الشاملة بين منتسبي هذه المدارس ، وأهمية تطبيقها في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات ، والتي ستؤدي لتحقيق التطور والتحسين المستمر .

٨. دراسة رودجرز.[١] وهي بعنوان :

Teacher Perceptions of Total Quality Management Practices in Elementary School .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في ولاية أريزونا . وكشفت النتائج أن مدرسة واحدة من بين (ستٍ وخمسين) مدرسة بولاية أريزونا تطبق إدارة الجودة الشاملة، كما بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصور المدرسين الذين يطبقون إدارة الجودة الشاملة والمدرسين الذين لم يطبقوها من حيث الوعي بالمهمة العملية التي تتولاها الولاية ، والإدراك بمدى التطور الاستراتيجي للأهداف

---

١ Rodgers , Colleen G . Teacher Perceptions of Total Quality Management Practices in Elementary School . Diss . Arizona State University : Tempe , Aris . 1998

اختلاف دراسة الباحثة عن الدراسات السابقة

- ✓ تخصص هذه الدراسة في مجال معين ، وهو التعليم المهني التجاري حصـــراً فـــي الجمهورية العربية السورية ، مع إجراء بعض المقارنات مـــع بعــض الدول الأخرى المتقدمة والعربية.
- ✓ دراسة الجودة الشاملة ، والحاجة إلى تطبيقهـــا فـــي المؤسســـات التعليميـــة كافـــة ، والمدارس والمعاهد المصرفية التجارية بشكل خاص .
- ✓ التركيز في هذه الدراسة على تقويم بعض المشاكل في هذا المجال (مجال الدراســـة) بهدف الإدارة الناجحة لهذه المدارس والمعاهد التجارية.
- ✓ دراسة أسس العملية التعليمية ، والتركيز على كل منها ، بهدف إبراز دوره في إنجاح العملية التعليمية في هذه المؤسســـات التعليميـــة ، والمعوقـــات التـــي تعترض كل منها .
- ✓ التركيز على الحالة النفسية والإنسانية التي يمر بها المـــدَرس والطالـــب فـــي هـــذه المدارس والمعاهد ، بهدف الوصول إلى الربط السليم بـــين المرســـل والمستقبل للمعلومة ، وإيجاد التفاعل بينهما.
- ✓ التركيز على التحفيز لخلق جيل اقتصادي فعَال ، انطلاقاً من هذه المدارس والمعاهـــد التي تعلم المبادئ الأساسية لأهم العلوم التي يبنى على أساسها اقتصـــاد الدولة السليم ، وهي مبادئ التجارة والعلوم الإدارية.
- ✓ التركيز على أنموذج الجدارة الإداري في التعليم ، كوسيلة لرفع فعالية التعليم المهنـــي التجاري ، وذلك بتطبيقه بشكل أساسي عند اختيار المدَرسين والطلاب والإداريين في هذه المؤسسات التعليمية.

الفصل الأول

إدارة الجودة الشاملة في التعليم

مقدمة : زاد الاهتمام في السنوات العشر الأخيرة بتطبيقات إدارة الجودة الشاملة في حقل التربية والتعليم، وفي الوقت ذاته ظهرت بعض الشكوك حول مدى قابليتها للتوظيف في البيئة التربوية ، كون إدارة الجودة الشاملة نشأت في حقل الصناعة .

وحيث إن عظمة الأمم تكمن في نظامها التربوي والتعليمي ، فتربي أبناءها على التفكير الحر ، والانطلاق نحو الإبداع ، فتختلف كلياً عن تلك التي يقوم نظامها على التلقين ، ويكاد لا يفسح مجالاً للرأي الحر والتفكير المنطقي والتحليل العلمي . تتقدم الأولى ، وتبقى الثانية دوماً مكانها إن لم نقل في الخلف ، ما لم تغير من منهاجها. وهذا ما يجعل من إدارة الجودة الشاملة أحوج للتوظيف في حقل التربية والتعليم ، بل هو أكثر القطاعات حاجة إليها .

١-١ مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

تعددت الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، والتي انطلقت من المفهوم العام لإدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management (TQM)** الذي يركز على أداء العمل الصحيح بشكل مباشر ومن أول مرة وفي كل مرة ، والتحسين المستمر لجميع العمليات ، والتركيز على الأساليب الوقائية في التصدي للمشاكل قبل وقوعها ، ومشاركة جميع الأفراد العاملين في المؤسسة أو المنشأة خلال استخدام مجموعة من أدوات الجودة المختلفة بهدف إرضاء العملاء أو المستفيدين بأعلى إنتاجية وأقل جهد وتكلفة.[١]

أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم كما عرفها (cheng Et tam): هي مجموعة من العوامل في مدخلات وعمليات ومخرجات النظام التعليمي ، يتم خلالها تقديم خدمات تحقق الرضى التام للأعضاء الداخلين والخارجين ، من خلال تحقيق توقعاتهم الصريحة والضمنية .[٢]

---

[١] المد يرس , عبد الرحمن إبراهيم . *إدارة الجودة الشاملة في التعليم* , **مجلة المعرفة** . السعودية , ع ١٣٠ ، ٢٠٠٤ . **www . almarf a . com .**

[٢] الجضعي , خالد بن سعد . *جوائز الجودة : دراسة مقارنة من منظور تربوي*, **مجلة الإدارة العامة** ، مرجع سابق ، ص٧٨١.

كما عرف السلمي إدارة الجودة الشاملة بأنها:
مجموعة من البرامج والمناهج ، والمواد التعليمية وتقنيات التعليم ، وأساليب التقـويم وقيـاس الأداء الطلابي، ومستويات أعضاء هيئات التدريس وقدراتهم ، ونتائج ما يقومون به من بحـوث ودراسات متطابقة جميعها مع المواصفات التعليمية والعلمية والأكاديمية المتعارف عليهـا مـن ناحية ، ومتوافقة مع احتياجات المستفيدين وأصحاب المصلحة ، ومحققة لرغبـاتهم وتطلعـاتهم من ناحية أخرى .[١]

وتشمل الجودة بهذا المعنى كل مدخلات المؤسسات التعليمية ، من طـلاب وأعضـاء هيئـات التدريس ، والموارد والمناهج التعليمية والعمليات التعليمية ذاتها ، من اختيار الطلاب وأعمـال التدريس والاختبارات والبحوث وتنمية المصادر المعرفية ، كما تشمل مخرجـات المؤسسـات التعليمية من خريجين ذوي مستويات علمية ومعرفية معينة، وما يصدر عنهـا مـن مسـاهمات علمية تضاف إلى الرصيد المعرفي الإنساني .

كما عرفها الزواوي بأنها: معايير عالمية للقياس والاعتراف ، والانتقال من ثقافة الحد الأدنـى إلى ثقافة الإتقان والتميز ، والنظر إلى المستقبل كهدف نسعى إليـه ، والانتقـال مـن تكـريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن .[٢]

و خلال التعاريف السابقة **ترى الباحثة** أن الجودة الشاملة في التعليم يمكن أن توجز بأنها :

التحسين المستمر في جميع مدخلات العملية التعليمية ، بهدف الوصول إلى أفضل المخرجـات التي تتناسب مع الواقع الذي تعيش فيه .

وقد حاولت الباحثة في هذه الدراسة أن تشمل مدخلات المؤسسات التعليمية وعملياتهـا كافّـة ، ومناقشة السبل الممكنة كافّة للحصول على أفضل المخرجات ، وقد تم التركيز فقط على التعلـيم المهني والتقني التجاري بهدف تحقيق الجودة الشاملة فيه .

---

[١] حسن , محمد صديق محمد . *ضمان الجودة في التعليم المدخلات ومقومات النجاح* ، **مجلة التربية** . اللجنـة القطرية للتربية والثقافة والعلوم ،ع ١٥٠ ، سبتمبر ٢٠٠٤ ،ص٧٤.

[٢] الزواوي، خالد محمد . ***الجودة الشاملة في التعليم*** , مجموعة النيل العربية , القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص٣٤.

١– ٢ أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

يهدف نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية كما يشير السلمي إلى :[١]

- ☒ معرفة احتياجات وتوقعات المستفيدين من خدمات المؤسسات التعليمية ، وإشـراكهم فـي تصميم أساليب التطوير والتحسين.
- ☒ معرفة المستويات العالمية لجودة الخدمات التعليمية والبحثية ، والشروط والمواصفات التي تضعها هيئات الاعتماد ، وضمان جودة التعليم للوصول إلى مرتبة الاعتماد.
- ☒ المراجعة المستمرة والتقويم الذاتي لكل ما تقوم به المؤسسات التعليمية من فعاليات.
- ☒ تحديد الأساليب والتقنيات الواجب استخدامها للوصول إلى المسـتوى العـالمي للأنشـطة والعمليات التعليمية
- ☒ نشر مفهوم الجودة الشاملة في جميع أنحاء ومستويات المؤسسة التعليمية ، وتقويم أعضـاء هيئات التدريس.
- ☒ مواكبة حركة التحسين والتطوير في أساليب تقديم الخدمات التعليمية .
- ☒ تطوير كل عناصر المؤسسات التعليمية وعملياتها ومنتجاتها.
- ☒ إستراتيجية تعليمية وبحثية تعكس الالتزام بالمعايير الأكاديمية السلمية.
- ☒ سياسات متطورة تحكم تصرفات الإدارة التعليمية ، وتوافر المعايير الصحيحة في اتخـاذ القرارات.
- ☒ نظم وأساليب مدروسة لتنمية الموارد التعليمية ، وتطوير المناهج ومرونة في تطبيق نظـم التعليم الجديد.
- ☒ القدرة على الاختيار الدقيق للطلاب وأعضاء هيئات التدريس وجميع عناصـر العمليـات التعليمية
- ☒ نظم للمتابعة وتقويم الأداء، والرقابة على مستويات الجودة في جميع مرافـق المؤسسـات التعليمية.
- ☒ التحديث المستمر للبرامج والمناهج والموارد المعرفية.
- ☒ تبني مفهوم عدم الخطأ ، أي الأداء السليم من أول مرة بدون أخطاء.
- ☒ التدريب الفعَال على أسس الجودة .

---

[١] حسن , محمد صديق محمد. *ضمان الجودة في التعليم المدخلات ومقومات النجاح* ، **مجلة التربية** ، مرجـع سابق ، ص٧٧–٧٩.

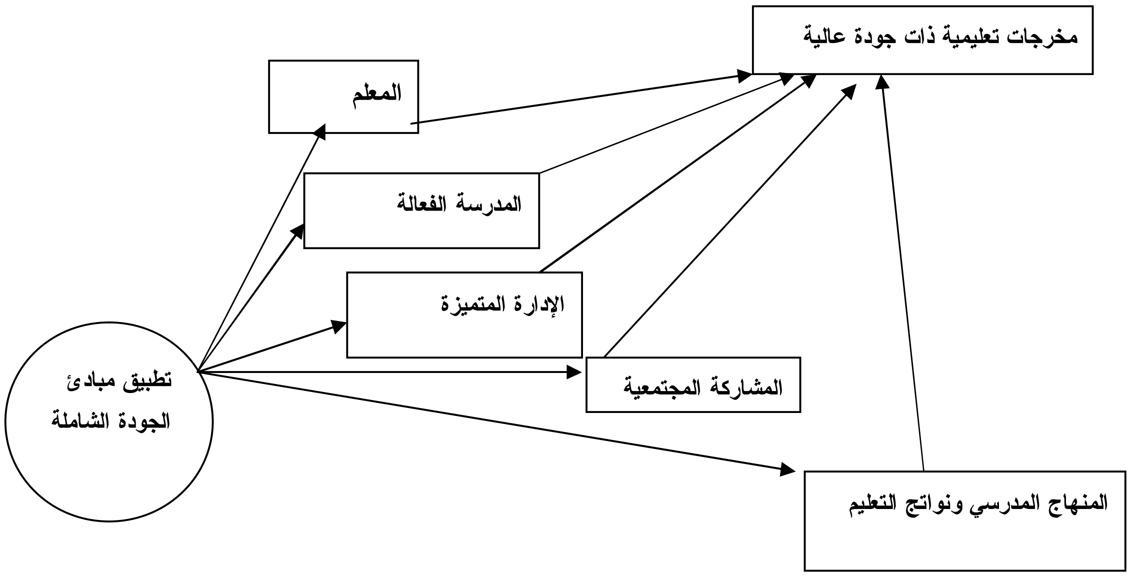
- ☒ تحقيق الترابط والتكامل بين قطاعات المؤسسة التعليمية وإداراتها ، وتكوين شبكة متكاملة.
- ☒ إدماج عمليات تدريب أعضاء هيئات التدريس والعاملين في قطاعات المؤسسات التعليمية، في صلب خطة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ☒ اعتماد مفهوم التمكين، أي منح الأفراد الصلاحية، لمباشرة أمور التحسين وتحمل المسؤوليات.
- ☒ تجنب القرارات غير المؤسسة على معلومات صحيحة ودقيقة لتطوير العمليات .

١-٣ مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

إن عشرات الخصائص والصفات التي يتميز بها العصر الذي نعيشه اليوم (عصر تكنولوجيا المعلومات ، التي استطاعت أن تقلب الموازين والمعادلات بما تحمله من أرقام ورموز وشفرات) ، كلها تؤكد أننا بالفعل نعيش عصراً مختلفاً عن غيره من العصور السابقة ،إن هذه التحديات فرضت أنماطاً جديدة من الفكر المطلوب التعامل معها ومواجهتها ، وهذا لا يتم إلا خلال إحداث مجموعة من التحولات التعليمية التي تستهدف تحقيق ثقافة الإتقان والجودة ، والإبداع والابتكار ، والتحول إلى المشاركة وإلى الإنتاج ، ثقافة الاعتماد على الذات ، وتبني مفهوم الجودة الشاملة ، وإحداث تغيير جذري في مفاهيم وطرائق التعليم .[١]

ولإحداث هذه التغييرات جميعها ، علينا تطبيق الجودة الشاملة في المجالات الآتية، والتي تمثل العملية التعليمية ويبينها الشكل (١) الآتي :

[١] الزواوي , خالد محمد . ***الجودة الشاملة في التعليم*** , مرجع سابق، ص٣٦-٣٧



الشكل (١) : مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وتأثيرها في المخرجات.

المصدر : إعداد الباحثة

ويظهر من الشكل (١) أهم مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم من وجهة نظر شحادة و الزيني بما يأتي [١]:

١- **المعلم :** ويشمل المعلم والموجه والأخصائي الاجتماعي والنفسي وأمين المكتبة .

٢- **المدرسة الفعالة** والصديقة للطالب .

٣- **الإدارة المتميزة :** وتشمل الإدارة التربوية بمستوياتها المختلفة ، بدءاً بالقيادة التنفيذية والقيادة التعليمية الوسطى ،وحتى القيادة العليا على المستوى المركزي ، فالإدارة المتميزة تعد بحق مدخلاً رئيسياً تستند إليه حركة تطوير التعليم .

٤- **المشاركة المجتمعية:** حيث أثبتت التجارب أن نظم التعليم في جميع دول العالم . تحتاج دوما إلى دعم المجتمع من أولياء الأمور والمؤسسات وأجهزة الإعلام المهتمة بالتعليم.

٥- **المنهاج المدرسي ونواتج التعليم:** المعارف والمهارات التي اكتسبها المتعلم ، وفلسفة المنهاج وأهدافه ومحتواه ومصادر التعليم.

---

[١] حسن , محمد صديق محمد . *ضمان الجودة في التعليم المدخلات ومقومات النجاح* ، **مجلة التربية** . مرجع سابق, ص٧١

ومن ثم فإنه لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم ، لابد من تطوير جميع العناصر المتضمنة في العملية التعليمية، من تحسين مدخلات العملية التعليمية من معلم ومتعلم وإدارة مدرسية ، ومبنى مدرسي، ومناخ داخل المدرسة، وتحسين العمليات التعليمية بتطبيق الأسس العلمية في تخطيط وتنفيذ المنظومة التعليمية على أسس يمكن قياسها.[1]

١-٤ مبادئ الجودة الشاملة في التعليم :

تشير الدراسات إلى وجود خمسة أعمدة رئيسة للجودة الشاملة في التعليم:[2]

١ - التركيز على متطلبات المستفيد : سواء أكان هذا المستفيد أساسياً كالطلاب ،أم خارجياً مثل سوق العمل أم داخلياً كالموظفين في هذه المؤسسات التعليمية .

٢- المشاركة على المستويات كافة : من طلبة وعاملين، وأعضاء هيئة التدريس، والإدارة، والمجتمع، وسوق العمل ليتم قياس نجاح العملية التعليمية.

٣ - منهجية قياس النتائج المحققة بالأهداف المحددة ، فالجودة الشاملة لا تتطلب فقط قياس درجة رضا العمل على المنتج النهائي ، وهو هنا الخريج ، ولكن أيضا الرضا في أثناء العملية التعليمية، وهذا يتطلب وجود معايير داخلية وخارجية لتقييم برامج جودة التعليم .

٤ - الاقتناع والدعم من الإدارة العليا. (بهدف التزامها بالتحسين المستمر)

٥ - التحسين المستمر : التحسين الداخلي للجودة ، الذي يفرض تكلفة أقل ناتجة عن عملية تعليمية أكثر كفاءة ، أما التحسين الخارجي فيضمن تقديم منتجات جديدة ، طرق وأساليب تعليم جديدة ، موضوعات ومناهج ونظم اتصال.

وترى الباحثة : إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة أصبح هاجس كل مؤسسة ووزارة ، بل ودولة ، فعالم اليوم عالم يتغنى بالجودة الشاملة ويتسابق في الحصول على مزاياها ، ويحاول بكل إمكانياته تطبيقها على أكبر قدر من مؤسساته . إن ضرورات التغيير التي فرضتها رياح العولمة تحتم على الجميع مضاعفة العمل وتطويره بهدف تحقيق أعلى مستوى من جودة السلع والخدمات ، بطريقة تضمن استمرار البقاء والمنافسة أمام ما تنتجه الدول الأخرى .

---

[1] الزواوي، خالد محمد . ***الجودة الشاملة في التعليم*** , مرجع سابق ، ص٤٥

[2]- طرابلسية، شيراز. *إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي* ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة تشرين ، مرجع سابق ،٢٠٠٣، ص٣٣-٣٦.

- العمري ، هاني . ثقافة الجودة ومستقبل التعليم . www.kaau.edu .sa ٢٠٠٦/٦/٢

هناك من يميز بين ثلاثة جوانب للجودة الشاملة ، وهي :[1]

١) جودة التصميم Designing Quality : وهي تعني تحديد المواصـفات والخصـائص التي ينبغي أخذها بحساباتنا عند عملية التخطيط للعمل .
٢) جودة الأداء Performance Quality : وهي تعني الالتـزام بتنفيـذ الأعمـال وفـق المعايير المحددة .
٣) جودة المخرجات Output Quality : وهي الحصول على منتج وخدمات تعليمية وفقا للخصائص المتوقعة.

١-٥ الآيزو:

إن المعايير و المقاييس هي التي تحدد المستوى ، وتميز بين التدني والتفوق ، ولمعرفـة مـدى جودة خدمة أو منتج تطبق معايير معينة ليحصل على مقياس الجودة أو شـهادة الجـودة التـي أصبحت شائعة الاستعمال ، وهو يطبق على المؤسسات والشركات ، ومنها مؤسسات التعليم مثل المدارس والمعاهد والكليات ، والكثير من الدول استخدمتها وجعلتها مقياسا لتقديم خدمات تعليمية متميزة عند الحصول على شهادة الجودة (الآيزو).

وقد أصبحت الجودة تمثل أهمية كبيرة في القطاعات التربوية المختلفة ، لذا فقد قامت العديد مـن الدول بتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة أو نظام الجودة الآيزو 9000 في مؤسساتها التعليمية لرفع مستوى كفاءة الخدمة التعليمية المقدمة، وزيادة مستوى الوعي بجودة العمل والنظـام لـدى العاملين خلال المعايشة للجودة، مما ساهم في تحقيق مستويات عالية للجودة.

١-٥- ١ تطور مفهوم الآيزو :

نظام الجودة – الآيزو 9000 «ISO 9000»هو مصطلح عام لسلسلة من المعايير التي تـم وضعها من قبل الهيئـة الدوليـة للمواصـفات القياسـية International Standardization Organization (ISO)

[1] الأغبري ، عبد الصمد . *إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الحكومية المطبقة لها والحاصلة على شهادة الأيزو (٩٠٠٢)* ، **مجلة التعاون** . مطبعة الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي ، الرياض ، العدد ٦١ ، يونيو ، ٢٠٠٥، ص٨٦

لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي تطبيقها على القطاعات الصناعية والخدمية المختلفة ، وكلمة "آيزو" مشتقة من كلمة يونانية تعني التساوي. وقد نالت مواصفة الآيزو 9000 منذ صدورها عام 1987 اهتماماً بالغاً لم تنله أي مواصفة قياسية دولية من قبل.[1]

وكان عدد الدول التي تبنت هذه السلسلة إحدى وتسعين دولة ، بهدف العمل على تطوير الجودة وتسهيل التبادل التجاري، وأصبحت الآيزو (ISO 9000) عبارة عن مجموعة من المقاييس العالمية في كل من مجالات التصنيع والخدمات بأنواعها. وفي جنيف عام 1994 ، تم إجراء أول تعديل على سلسلة مقاييس الجودة المكتوبة عام 1987 بهدف مراجعة بعض المواصفات وإعادة إصدارها، وقد وصل عدد الدول التي تبنت الآيزو 9000 حتى الآن أكثر من مئةٍ وعشرين دولة ، ومع ظهور منظمة التجارة العالمية (World Trade Organization) عام 1995، تم الاستفادة والتعامل مع ISO 9000 بشكل كبير لما لها من وجود قوي في وضع القواعد والمقاييس التي تعمل على توحيد متطلبات المنافسات التجارية بين الشركات والمنظمات المختلفة.[2]

١-٥-٢ أنواع الآيزو9000 إصدار عام 2000 :

تتكون سلسلة الآيزو 9000 إصدار عام 2000 من المواصفات الآتية:[3]

A: الآيزو 9001: متطلبات نظم إدارة الجودة : وقد حلت هذه المواصفة المعدلة محل مواصفات الآيزو الثلاث إصدار عام 1994 الآتية.

---

[1]- الأغبري ، عبد الصمد . *إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الحكومية المطبقة لها والحاصلة على شهادة الأيزو (٩٠٠٢)* ، **مجلة التعاون** . مطبعة الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي ، الرياض مرجع سابق ، ص٩٩ .

- *مدارس سعودية بجودة عالمية* ، **مجلة المعرفة** . ع ٤٨ ، ١٤٢٠هجرية . **www.bab.com** . ٢٠٠٦/٣/١٨ .

[2] عارف ، أسامة حسن . *ISO 9000* ، جامعة الملك عبد العزيز. **www . kaau . edu . sa**.

[3]- زاهر، بسام حسن . *مدخل مقترح لرفع كفاءة و فعالية نظم توكيد الجودة من منظور إدارة الجودة الشاملة*، **رسالة دكتوراه غير منشورة** ، جامعة عين شمس، مصر، مرجع سابق، ٢٠٠٢ ، ص٥٩-٦٠ .

- حسن عارف , أسامة.*ISO 9000* ، مرجع سابق ، جامعة الملك عبد العزيز. **www. kaau. edu . sa**

المواصفة الأولى (ISO 9001) : هو نموذج لضمان الجـودة فـي التصـميم، التطـوير، الإنتاج ، التركيب ، وخدمة ما بعد البيع. **المواصفة الثانية (ISO 9002):** نموذج لضمان الجودة في الإنتاج ، التركيب ، خدمة مـا بعد البيع. **المواصفة الثالثة (ISO 9003):** نموذج لضمان الجودة في الفحص و الاختبارات النهائية.

B : الآيزو **9004:** إرشادات لتحسين أداء نظم إدارة الجودة:

وقد حلت هذه المواصفة محل مواصفة الآيزو 9004 إصـدار عـام 1994 التـي كانـت إرشادات لتطبيق الآيزو 9001 أو 9002 أو 9003 إصدار عام 1994.

C : آيزو9000 مصطلحات نظم إدارة الجودة : وقد حلت هذه المواصفة محل مواصفة الآيـزو 8402 إصدار عام ١٩٩٤

آيزو 8402 إصدار عام ١٩٩٤ : قاموس بمصطلحات إدارة الجودة وتوكيد الجودة

١-٦- نموذج مدخل العملية المرتكز عليها الآيزو 9001 إصدار عام 2000:

يبنى نموذج 9001 إصدار عام 2000 على نموذج العملية المحددة بالعناصر الآتية :[١]

١- مسؤولية الإدارة

٢- إدارة الموارد

٣- تحقيق المنتج

٤- القياس والتحليل والتحسين

وينتج عن هذه العناصر الأربعة : التحسين المستمر في نظام إدارة الجودة الشاملة.

ويتضح لنا من السابق أن الهدف الرئيس لنظام إدارة الجودة المرتكز على العملية ، هو تحقيـق منتجات لإرضاء العملاء ، وقد اندمجت عناصر نظام إدارة الجودة العشرين التي كانت موجودة لمواصفة الآيزو 9001 إصدار عام 1994 ، بالأربع فقرات السابقة وذلك في مواصفة الآيـزو 9001 إصدار عام٢٠٠٠ .

[١] زاهر، بسام حسن . *مدخل مقترح لرفع كفاءة و فعالية نظم توكيد الجودة من منظور إدارة الجـودة الشـاملة* ، المرجع السابق ، ص٧٤

١-٧ فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

فوائد تطبيق نظام الجودة العالمي– الآيزو 9000 :[١]

١- الوفاء بمتطلبات الطلاب (العملاء)الداخلين والخارجين وأولياء أمورهم ، والمجتمع ،والوصول إلى رضائهم.

٢ – زيادة الكفاءة التعليمية ، خلال مشاركة الجميع بفاعلية في إدارة المؤسسة التعليمية نتيجة مشاركة كل فرد في التطوير والتحسين المستمر.

٣- الحصول على اعتراف عالمي.

٤- رفع مستوى الوعي بالجودة لدى كل العاملين بالمدرسة ، خلال المعايشة اليومية للجودة والتزامهم بتحقيق مستويات عالية من الخدمة التعليمية.

٥- سرعة الاستجابة للتغيرات من خلال قنوات الاتصال بين القطاعات المختلفة.

٦- توافر نظام عمل موثق يمكن الرجوع إليه للمواجهة الفاعلة للمتغيرات.

٧- التأكد من كفاءة الموارد البشرية الموجودة خلال نظم تقييم الأداء وأعمال التدريب والتطوير الفني والمهني ، وبالتالي تضييق الفجوة بين كفاءة الخريجين ، واحتياجات سوق العمل ومن ثم خفض معدل البطالة .

٨- ترسيخ صورة المدرسة لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة في خدماتها.

٩- توفير جو من التفاهم والتعاون بين العاملين في الميدان.

مما سبق يظهر أن الآيزو أحد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، فالاثنان يركزان على التحسين المستمر ، وتطوير العاملين وقدراتهم على جميع الأصعدة بهدف الحصول على أفضل المخرجات.

١-٨ تجارب بعض الدول في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

إن الجودة الشاملة اليوم مرتبطة إلى حد كبير بالتعليم للتميز ، فالعالم اليوم يعتنق مبدأ الجودة الشاملة ، ومن ثمّ فالعالم كله مشترك في صراع رهيب في سوق عالمية واحدة ، تتنافس فيها كل

---

[١] *مدارس سعودية بجودة عالمية* , **مجلة المعرفة** . ع ٤٨ ،مرجع سابق . **www.almarfa .com.** .

الدول ، وليس من سبيل أمامها إلا تحقيق الجودة الشاملة الذي يتطلب أن ينجح نظام التعليم في تعظيم قدرة الإنسان في عملية التنمية .[١]

ويمكن ذكر على سبيل المثال لا الحصر تجارب بعض من هذه الدول :

فاليابان : حققت اقتصاداً قوياً على الرغم من نقص المصادر والثروات الطبيعية ، ويرجع الاختصاصيون ذلك إلى نظام التربية والتعليم في اليابان الذي يعد من أوائل النظم التعليمية التي طبقت نظرية ديمينج (نظرية من نظريات الجودة وأقدمها ١٩٥١ م) ويذكر بأن نظام التعليم في اليابان حظي باهتمام كبير من التربويين في أقطار شتى بهدف الاستفادة من أساليبه .[٢]

ويذكر بلاكيستون وسباتيلا أن عدداً من الإدارات التعليمية والمدارس في التعليم العام في **الولايات المتحدة الأمريكية :** قد تبنوا بالفعل فلسفة إدارة الجودة الشاملة وحققوا نتائج إيجابية مذهلة، وتعد مدرسة ماونت إيدج كومب الثانوية في مدينة سيتكا بولاية ألاسكا في الولايات المتحدة الأمريكية ، أول مدرسة حكومية تطبق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.[٣]

كما إن نظام إدارة الجودة الشاملة أثبت نجاحه في التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد خلصت إحدى الدراسات التي أجريت على العديد من الكليات والجامعات الأمريكية التي تطبق أسلوب إدارة الجودة الشاملة إلى زيادة تمكين العاملين، ورضى العملاء أو المستفيدين، وفريق عمل، وتغيير في ثقافة الأفراد.[٤]

ويؤكد وايت هيد : إن إدارة الجودة الشاملة في أمريكا أصبحت محور اهتمام المؤسسات الحكومية والخاصة ، وبخاصة في قطاع التعليم العام من مراحل التعليم الأولى وحتى المرحلة الثانوية .[٥]

أما في **السعودية :** فقد أدركت وزارة المعارف السعودية أهمية تطبيق مثل هذا النظام ومساهمته في رفع كفاءة الخدمة التعليمية المقدمة ، فشجعت الوزارة كثيراً من المدارس على

---

[١] الزواوي، خالد محمد . *الجودة الشاملة في التعليم* ، مرجع سابق ، ص٤٢ .

[٢] الجضعي ، خالد بن سعد . *جوائز الجودة : دراسة مقارنة من منظور تربوي* ، **مجلة الإدارة العامة.** مرجع سابق ، ص٧٨٤

[٣] – Blackiston,G.Howland, and Joseph Sabatella, *Charting A New Course:* Public Schools Embarking on a Quality Journet- **International Journa***l* : Continuous Improvement Monitor, 1:1 January-December 1996 www.almarf a . com

[٤] Horine, Julie E., Willia A. Hailey, and Laura Rubach, *Transforming Schoo Quality Progress* . October 1993

[٥] Whitehead ,Clifford R . *Describing the Journey to Total Quality Management in Public Education* . A Qualative Study of Three Public Schools in , **Dissertation Abstract International** . (2000) , 61, no. 05A : p .1707.

تطبيق هذا النظام والمحافظة عليه ، حيث حصلت مدارس دار العلوم الأهلية ومدارس الـرواد الأهلية بمدينة الرياض على جائزة الآيزو العالمية. واستطاعت مدرستا الطحاوي الثانوية ومعاوية بن أبي سفيان الابتدائية بإدارة التعليم بمحافظة الإحساء مؤخراً، أن تحصلا على جائزة الآيزو العالمية لتمثل شهادة تفوق للتعليم الحكومي .[١]

مصر : تطبق أيضا مفهوم الجودة الشاملة في التعليم ، وذلك انطلاقا من الوعي الكبير من قبل القائمين على أمر التعليم في مصر بحقيقة متطلبات العصر ، وضرورة إحداث ما يمكن أن نطلق عليه ثقافة التغيير والتطوير ، فأحدثت ما يسمى في العصر الحديث بالمدارس الرقمية (هي مدرسة تطبق المناهج العصرية المتطورة ، التي تتفاعل مع العصر، بلغته وأدواته وبنفس الوقت لا تغفل هذه المناهج احتياجات مجتمعنا وقيمه ، من خلال استخدام كل الوسائل والتكنولوجيا الحديثة) حيث كان من المتوقع أن يتم إنشاء ثلاثمائة مدرسة حديثاً ، لتصل إلى ألف وخمسمائة مدرسة مع نهاية ٢٠٠٦م ، وتسمى أيضا بالمدارس العصرية.[٢]

وترى الباحثة هنا : إن موضوع الجودة في التعليم أصبح من القضايا الأساسية التي تفرض نفسها على المستويات كافة ، وفي مختلف دول العالم، بالإضافة إلى المنافسة بين المنظمات التعليمية في استقطاب الطلاب خلال طرح فكر الجودة الشاملة ليس كشعار، بل كواقع فعلي بما يقدمه من برامج تعليمية، وبالتأكيد إن الاهتمام بتطبيق منهجية (إدارة الجودة الشاملة) سوف يساعد كثيراً على تحول الفكر التعليمي إلى الأفضل ، وذلك عبر التحسين والتطور المستمر ، والذي يرتبط دوره بشكل أساسي بالثورة التكنولوجية والتطور التقني والانفجار الهائل لثورة المعلومات ، وبالرغم من كل ذلك فإن تطبيقه في النظام التعليمي والتربوي لا يزال محدودا ،لاسيما في الدول النامية والدول العربية على وجه الخصوص ، وذلك لكونها لا تملك الاستعداد والجرأة الكافية لإجراء التغييرات الكبيرة في العادات والتقاليد والتفكير في المنهاج الإداري والسلوك التنظيمي اللازم لتبني فلسفة الجودة الشاملة في مجتمعاتها .

[١] مدارس سعودية بجودة عالمية ، **مجلة المعرفة** . مرجع سابق. **www.almarfa .com.**

[٢] الزواوي ، خالد محمد. *الجودة الشاملة في التعليم* , مرجع سابق ، ص١١٨ .

الفصل الثاني

التعليم المهني والتقني التجاري

٢-١ مفهوم التعليم المهني التجاري وتاريخه.

٢-١-١ مفهوم التعليم المهني التجاري :

تعرف التربية المهنية : بأنها العملية التربوية التي تهتم بتنمية المهارات والقدرات اللازمة للعمل ، وتكوين الاتجاهات الإيجابية نحوه ، فتزود المتعلم بالمعارف والخبرات التي يحتاجها للالتحاق بالعمل الذي يختاره مستقبلا، مما يساهم في خلق المواطن الصالح المتميز بكفاءته وصلاحيته الجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية.[١]

وتختلف أشكال التربية المهنية تبعاً للأهداف التي تحدد لها ، وطبيعة ومستوى المهارة المراد تعليمها للفرد، والمرحلة التعليمية التي تطبق فيها ، والسياسة التربوية العامة.

أما في الجمهورية العربية السورية فتتخذ التربية المهنية الأشكال الآتية :

١-التربية المهنية: وتطبق في مرحلة التعليم الأساسي

٢- التعليم المهني: وتطبق في مرحلة التعليم الثانوي ، ويكون جانباً نظرياً وجانباً عملياً ويتفرع إلى(صناعة ، تجارة ، زراعة ، فنون نسوية)

٣- التعليم التقني: ويطبق في المعاهد المتوسطة.

٤- التدريب التقني: ويطبق في المراكز المتخصصة ، ويتم التدريب خلال برامج تدريبية ذات أهداف وخطط.[٢]

٢-١-٢ تاريخ وتطور التعليم المهني التجاري:

تهتم هذه الدراسة بالتعليم المهني والتقني التجاري ، أي المدارس الثانوية والمعاهد المتوسطة المصرفية التجارية. ومن خلال الدراسة لتاريخ هذا النوع من التعليم يتبين أن التعليم التجاري مر بمراحل متعددة أهمها:[١]

---

[١] الأحمد ، خالد ، قيس ، جورج ، سباهي أحمد . **التربة المهنية،** منشورات جامعة دمشق، مركز التعليم المفتوح ، ٢٠٠٥ – ٢٠٠٦ ، ص١٥-١٦ .

[٢] المرجع السابق ، ص٢١.

١- **المرحلة الأولى :** من منتصف الخمسينات وحتى منتصف الثمانينات ، وطبق في هذه الفترة نظام التعليم الفني للمرحلة الثانوية ، ونظام التعليم التقني لمرحلة المعاهد المتوسطة، وكان عدد الثانويات والمعاهد التجارية لا يتجاوز المدرسة الواحدة في بعض المحافظات

٢-**المرحلة الثانية :** تلبية لمتطلبات سوق العمل في منتصف الثمانينات تم إحداث نظام التعليم المهني التجاري، ومدة دراسته سنتان بعد المرحلة الإعدادية ،إضافة إلى التعليم الفني نظام الثلاث سنوات ، ونتيجة عدم فاعلية هذه المرحلة في إعطاء خريج بسوية علمية وعملية كافية ، تم تحويل هذا النظام إلى نظام السنوات الثلاث ، وتوحيد التسمية في المرحلة الثانوية بالتعليم المهني ، ومن ثمّ التوسع في أعداد المدارس المهنية والمعاهد التقنية .

٣-**المرحلة الثالثة :** ونتيجة التطور العلمي والتكنولوجي ، في منتصف التسعينات تم إتباع أسلوب نظام التوءمة أو التعاون المشترك بين التعليم المهني والتقني ومواقع العمل .

ودعما للتعليمين المهني والتقني أصدرت رئاسة مجلس الوزراء القرار رقم/ ٧/ بتاريخ ١٩٩٢/٧/١٤ ، أعطت فيه الأفضلية في التعيين لدى الجهات العامة لخريجي المعاهد والمدارس التقنية والمهنية ، كما صدر المرسوم التشريعي رقم /١٣/ بتاريخ ١٩٩٤/٦/٢٩ ، الذي يقضي بإحداث التعليم المهني ضمن مرحلة التعليم الثانوي، لإعداد مهنيين لتلبية احتياجات المجتمع والتنمية الشاملة [٢]. فازدادت المدارس الثانوية ، وكذلك المعاهد التجارية بشكل ملحوظ ، و يبين الجدول رقم (١) عدد المدارس والمعاهد المصرفية التجارية ، وعدد طلابها وتطورها في الجمهورية العربية السورية في سنتي الدراسة .

الجدول رقم (١) : عدد المدارس والمعاهد التجارية ، وعدد طلابها في الجمهورية العربية السورية خلال عامي ٢٠٠٤ و ٢٠٠٦ .

العام	الاختصاص	عدد المدارس	عدد طلاب المدارس	عدد المعاهد	عدد طلاب المعاهد
٢٠٠٤	مهني تجاري	١٢٤	٣٣٣٠٠	١٣	٥٣٨٢
٢٠٠٦	مهني تجاري	١٣٤	٢٨٢٩٠	١٣	٦١٧٢

المصدر: وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية ، ٢٠٠٤ ، ص ص١٠٥ – ١١١ .

---

١ الوز ، هز وان . *بناء وتطوير مناهج التعليم المهني والتقني* ، **مجلة المعلم العربي** . وزارة التربية في سوريا ،ع١ ، ٢٠٠٤، ص ص٢٠-٢١.

٢ الرفاعي ، عبد المجيد . سورية ٢٠٠٠، ***دراسة عامة حول الجمهورية العربية السورية*** ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، المطبعة القومية ، سوريا ،٢٠٠٠ . ص٢٠٣

***المجموعة الإحصائية* ٢٠٠٧ . المكتب المركزي للإحصاء ، رئاسة مجلس الوزراء ، السنة الستون ، الجمهورية العربية السورية. ص ٤٠٨ .**

حيث يتبين من الجدول رقم (١) انخفاض أعداد الطلاب في المدارس التجارية وارتفاعها في المعاهد المصرفية التجارية في سنة ٢٠٠٦ عما هي عليه في ٢٠٠٤.

ويبين الجدول رقم (٢) تطور عدد الطلاب في المرحلة الثانوية التجارية خلال العشر سنوات المدروسة (الأعداد بالآلاف).

الجدول رقم (٢) : تطور عدد الطلاب في المرحلة الثانوية التجارية خلال العشر سنوات المدروسة من عام ١٩٩٥ وحتى ٢٠٠٦ .

العام	٩٥-٩٦	٩٦-٩٧	٩٧-٩٨	٩٩-٢٠٠٠	٢٠٠٠-٢٠٠١	٢٠٠١-٢٠٠٢	٢٠٠٢-٢٠٠٣	٢٠٠٣-٢٠٠٤	٢٠٠٤-٢٠٠٥	٢٠٠٥-٢٠٠٦
مهني تجاري	**٢٣.٣١٨**	**٢٦.٣٤٦**	**٢٨.٤٢٦**	**٣٠.٧٤٠**	**٣١.٨٩٤**	**٣٢.١٨٢**	**٣٢.٧٧٢**	**٣٣.٣٠٠**	**٣٠.٦٣٢**	**٢٨.٢٩٠**

المصدر: وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية ، ٢٠٠٤ ، ص١٠٩ .

المجموعة الإحصائية ٢٠٠٧ . المكتب المركزي للإحصاء ، رئاسة مجلس الوزراء ، السنة الستون ، الجمهورية العربية السورية . ص ٤٠٠ .

ويظهر من الجدول رقم (٢) ، التزايد الملحوظ في عدد طلاب المدارس المهنية التجارية خلال السنوات الثمانية الأولى ، وانخفاضها في السنتين الأخيرتين من سنين الدراسة.

أما المعاهد المتوسطة التجارية في الوطن العربي ، فهي حديثة العهد ، فمعظم هذه المؤسسات من مواليد السبعينات والثمانينات، فالمعهد المتوسط التجاري بدمشق كان أول المعاهد التجارية في سوريا ، وأحدث بمرسوم رقم ١٤١٨ بتاريخ ٢٤/ ٩/ ١٩٧٣، ويدرس فيه اختصاصين هما المحاسبة والتأمين والمصارف.

ثم أنشئ المعهد المتوسط التجاري المصرفي في حلب عام ١٩٧٨ ، ثم المعهد المتوسط التجاري باللاذقية عام ١٩٨١ ، وتتالى بعدها انتشار هذه المعاهد في محافظات القطر كافة . [١]

---

١ كرمو ، عمر. *ندوة المسؤولين عن التعليم العالي المتوسط في الوطن العربي* ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، تونس ، **تقرير الجمهورية العربية السورية** ، المركز العربي لبحوث التعليم العالي ، دمشق ، ١٩٨٥، ص١٨، ص١٦٦-١٦٨-١٧٠ .

٢-٢ أهمية التعليم المهني التجاري وشروط الانتساب إليه في الجمهورية العربية السورية.

٢-٢-١ أهمية التعليم المهني التجاري :

أسفرت الدراسات الفيزيولوجية على الإنسان عن حقيقة مفادها أنه: بقدر ما تمارس اليد من أنشطة، بقدر ما تزداد وظائف العقل جودة وثراء وتعقيد .[١]

ومن هنا تأتي الأهمية التي توليها مجتمعات اليوم المتقدمة منها والنامية، لموضوع التعليم المهني التجاري والتدريب ، بكونه ضرورة اجتماعية وحضارية تمليها متطلبات العصر الحديث في إعداد قوى عاملة لمزاولة الأعمال التجارية والمكتبية والمالية ، وتنظيم فعاليات الإنتاج ، وتأهيل هذه القوى العاملة الوطنية ، بحيث تكون رديفاً حيوياً للكوادر الوطنية ذات التأهيل العلمي والتحصيل النظري ، وذلك لسد حاجة القطاعين الحكومي والخاص. وقد أثبت هذا التعليم وجوده و أهميته وضرورته لمختلف قطاعات المجتمع.

وبكون الجمهورية العربية السورية من الدول التي أدركت أهمية هذا النوع من التعليم المهني ودوره الكبير في بناء مجتمع اقتصادي سليم ، اهتمت به اهتماماً ملحوظاً فأنشأت المدارس التجارية وتزايدت أعدادها -كما ذكر سابقاً- في كل المحافظات كما اهتمت ببناء المعاهد المتوسطة التجارية كذلك .

٢-٢-٢ شروط الانتساب إلى مؤسسات التعليم المهني التجاري ونتائجها :

بالنسبة للمدارس التجارية: يكتفى بالطالب أن يكون ناجحاً في الشهادة الإعدادية (التعليم الأساسي حديثاً)، مهما كان معدل نجاحه في هذه الشهادة ، وفي كل عام يصدر عن وزارة التربية قرار حول السن المطلوب للطالب الناجح في الشهادة الإعدادية ، حتى يحق له الانتساب لهذه المدارس ، وكذلك هناك نسبة معينة من الطلاب الناجحين في الشهادة الإعدادية يجب أن تأخذ بها مديرية التربية في كل محافظة للتعليم المهني ، فتتم من ثمّ مفاضلة يتم على أساسها

---

[١] الأحمد ، خالد ، قيس ، جورج ، سباهي ، أحمد . ***التربية المهنية*** ، مرجع سابق ، ص١٤.

القبول في المدارس المهنية التجارية والصناعية والنسوية ، وهذه المفاضلة تقوم على أساس عدد المقاعد وليس على أساس معدل النجاح ، خاصة بالنسبة للتعليم المهني التجاري .

ففي عام ٢٠٠٥ مثلا أصدرت وزارة التربية تعليمات القيد والقبول في الصف الأول الثانوي للمدارس المهنية ، وبينت تعليمات الوزارة أنه يتم قبول الطلاب الناجحين لعام ٢٠٠٤-٢٠٠٥ في التعليم الثانوي المهني (صناعي ــ تجاري ــ نسوي) حسب رغبتهم ، خلال مفاضلة الدرجات لجميع المسجلين وفق الطاقة الاستيعابية لمهن المدارس ،على أن تطبق التعليمات الوزارية المتعلقة بمعايير الخريطة المدرسية، مع مراعاة تحقيق توازن بين أعداد المقبولين في التعليم الثانوي المهني التجاري للذكور والإناث بنسبة ٥٠% لكل منهما، ويتم إنجاز عمليات فرز الطلاب قبل بدء العام الدراسي. [١]

فكان هذا السبب هو العامل الأساس في الشعور بعدم الرضا عند طالب هذه المدارس ، حيث إنّ النظرة الاجتماعية له تلعب دوراً رئيساً في انعدام الحافز لديه، حيث تغلب على مجتمعاتنا تلك النظرة التي تقيّم الطالب الذي يدخل المدارس الثانوية العامة بالناجح، وكأنّه الوحيد في هذا المجتمع الذي تقع عليه مسؤولية بناء الوطن، وكأنّه فعلاً هو من يبنيه وحده.

فالطالب الذي يدخل المدارس المهنية وخصوصاً التجارية تغلب عليه تلك النظرة السلبية من مجتمعه ،لأنّه لم يحصل على المجموع المطلوب الذي يخوله دخول المدارس الثانوية العامة ، فهو طالب غير ناجح ، لا يعامل معاملة زملائه في المدارس الثانوية العامة ، دون وجود تحليل اجتماعي أو حتى اقتصادي يعطي هذه المدارس حقها الطبيعي، كونها الأساس في بناء اليد العاملة الحقيقية التي لها الدور الرئيس في بناء ورفع اقتصاد هذا البلد وأي بلد.

<u>بالنسبة للمعاهد المتوسطة التجارية:</u>

تعليمات القيد والقبول بالنسبة للمعهد التجاري المصرفي : فهي تصدر سنوياً عن وزارة التربية، ففي دورة 2006 مثلا كانت :

١-حيازة شهادة الدراسة الثانوية المهنية التجارية دورة عام 2006 للقيد في المعاهد التجارية المصرفية.

٢- أن يكون طالب الانتساب من مواليد ١٩٨٣م وما فوق .

٣- اللياقة الصحية .

---

[١] تعليمات القيد والقبول في الصف الأول الثانوي للمدارس المهنية . الموقع الرسمي لوزارة التربية في الجمهورية العربية السورية . www.syrianeduction.org.sy . ٢٠٠٥/٩/١

كذلك تحدد الوزارة عدد المقاعد لهذا المعهد في كل سنة وتتم تغطية العدد المقرر عن طريق المفاضلة حسب تسلسل مجموع الدرجات في الشهادة الثانوية المهنية التجارية بعد طي درجة المادة الدينية .[١] وهذا القرار الوزاري حامل الرقم ٥٤٣/١٩٤١(٧/٤) بتاريخ /٢٠٠٦/٨/١٧ .

أما طلاب هذه المعاهد فمعظمهم يفضلون الانتساب إلى الجامعات ، ويضعون المعاهد والكليات القصيرة الدورة في المرتبة الثانية، فلا ينتسبون إليها إلا حينما يتعذر عليهم دخول الجامعة ، وإن ضعف الرغبة يعود لأسباب متعددة منها:

١- نظرة المجتمع السلبية نحو العمل اليدوي ، والتأثير العائلي في توجيه الأبناء نحو التعليم الجامعي .
٢- ضعف الفرص المتاحة أمام خريجي معاهد التعليم العالي المتوسط لتكملة دراستهم العالية .
٣- ضعف التوجيه والإرشاد التعليمي والمهني في المراحل الدراسية السابقة .
٤- قلة الحوافز الممنوحة لخريجي هذا التعليم ، وضعف فرص التقدم الوظيفي .[٢]

وبالرغم من الصعوبات المتمثلة في إقبال الناس على التعليم العالي الأكاديمي، وانصرافهم عن التعليم التقني، ونظرتهم إليه نظرة متدنية أحياناً ، فإن السياسة التربوية في سورية تتجه نحو تأمين الكوادر الفنية بمستوياتها المختلفة التي تتطلبها خطط التنمية الموحدة ، ويشهد القطر توسعا كبيرا في مؤسسات التعليم بمراحله المختلفة عامة والتعليم التقني منه خاصة .

٢-٣ التعليم المهني التجاري والتدريب:

إن التطور والتقدم الهائل خلال العشرين سنة الأخيرة في مجال المعلومات والاتصالات ، أحدث تغييرات جذرية كبيرة ، ليس فقط في المجال الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للدول، بل أحدث تغييراً أيضاً على أنظمة وبرامج التعليم العام جميعها، والتدريب المرتبط بمجالات العمل ، فالتغيير أصبح سمة من سمات العصر والمستقبل أيضاً.[٣]

---

[١] وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية .

[٢] كرمو ، عمر. *ندوة المسؤولين عن التعليم العالي المتوسط في الوطن العربي* ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، تونس ، دمشق، ١٩٨٥، مرجع سابق، ص ص٧٦ -٧٨.

[٣] الهويشل ، عبد الله محمد . *التعليم والتدريب المهني : الأبعاد والتحديات* ، الرياض ، www.bab.com

فالثابت الوحيد في عالم اليوم والغد هو «التغيير» ، وأصبحت الإدارة هي إدارة عمليات التغيير وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة **TQM .**[1]

وهنا تتجلى إطلالة التدريب كآلية مستمرة للمواكبة والمواصلة ومواجهة التحديات، ولذلك يحتل التدريب مكانة بارزة في خطط التنمية والتعليم .

وحيث إن التعليم المهني التجاري يهدف إلى إعداد كوادر تعليمية ذات تخصصات فنية وتجارية مثل (المحاسبة والتسويق ، والعلاقات العامة ، وحركة المواد والأعمال المكتبية والسياحة)، يحتاج إليها سوق العمل، وتدرّس هذه التخصصات في كل من المدارس الثانوية التجارية والمعاهد المتوسطة التجارية. وحيث إن هذه التخصصات هي الأساس في بناء مجتمع اقتصادي سليم ، جاءت أهمية عملية التدريب ، سواء بالنسبة للجهاز التدريسي والجهاز الإداري أم حتى الطلابي .

فالتدريب : عملية مستمرة، ونشاط مستمر، وهو وسيلة لتحسين المهارات والقدرات والأداء، و يتناول المعارف والمهارات والاتجاهات، وهو يتم بطريقة منتظمة، و يهتم بالأداء والسلوك الحاليين والمستقبليين. كما إن التدريب نتاج التفاعل بين الإطار العلمي والواقع العملي، حيث يتم تحديد الاحتياجات التدريبية والتدرب عليها.[2]

أما **التدريب المهني** : فيمكن تعريفه بأنه : عملية منظمة يتم خلالها حصول الفرد على مهارات ومعلومات واتجاهات محددة وجديدة ، أو تطوير ما لديه منها بهدف إحداث تغيير مطلوب في سلوكه وأداءه ، لتمكينه من القيام بمهام محددة ضمن إطار عمل متكامل ، أو مجموعة من الأعمال ، وبدرجة إتقان محددة .[3]

أما في **الجمهورية العربية السورية**: أخذ موضوع التدريب ، وبخاصّة في التعليم المهني والتقني التجاري، اهتماماً من الوزارات المعنية وهما: وزارة التربية بالنسبة للمدارس الثانوية

---

١ ساعاتي، أيمن . *هموم التدريب في الألفية الثالثة*، **مجلة التدريب والتقنية**. الرياض ،عدد (١٠) ، شوال ١٤٢٠هـ ، **www.bab.com.**

٢ عابدين ، محمد عبد القادرين . *اتجاهات مديري المدارس ورؤساء أقسام التدريب وشؤون الميدان في مديريات التربية والتعليم الحكومية الفلسطينية نحو التدريب* ، مجلة الجامعة الإسلامية . سلسلة الدراسات الإنسانية ، تصدر عن عمادة البحث العلمي ،الجامعة الإسلامية ، المجلد ١٢، غزة ،ع١،كانون الثاني ٢٠٠٤ ، ص٢٩٥ .

٣ سميح ، جابر . *تدريب وإعداد مدربين التدريب المهني* ، المركز العربي للتدريب المهني ، ، طرابلس ، ٢٠٠١ ، ص٢١.

التجارية ، وكذلك المعاهد المصرفية التابعة لها، ووزارة التعليم العالي بالنسبة للمعاهد التجارية التابعة لها كذلك.

حيث قامت وزارة التربية بإعداد خطة التدريب ، وتهدف هذه الخطة إلى تأهيل مدرّسي التعليم التجاري، حيث يصدر عن الوزارة سنوياً قرار بإقامة دورة تدريبية مركزية في مواد تحددها الوزارة وفق المناهج التعليمية للصفوف الثانوية ، كما تحدد في هذا القرار مكان الدورة وتاريخها والجهاز التدريبي لها ، ويتم الترشيح لعدد من الأساتذة في كل محافظة للالتحاق بهذه الدورة في المكان الذي تحدده الوزارة في كل عام ، وذلك الترشيح يتم لأن هذه الدورات تقام لنوعين من المدرسين .

الأول : المدرّسون المعينون حديثاً .

والثاني: المدرّسون الذين مضى على تعيينهم خمس سنوات ، ولم يتبعوا مثل هذه الدورة سابقاً.

وترى الباحثة : أنه وبالرغم من كون هذه الخطوة تعتبر خطوة جيدة نظراً لحاجتها الملحة في هذا العصر، إلا أن هناك العديد من المآخذ عليها .

وتتمثل أهم المآخذ الأساسية لهذه الخطة بالآتي :

١-أنها اهتمت فقط بالجهاز التدريسي، دون الطلاب وحاجتهم الماسة للتدريب المستمر والتواصل مع الواقع العملي بما يخدم انضمامهم لاحقا لسوق العمل .

٢-إن هذه الخطة محددة فقط للمناهج التعليمية ، من غير أن ينظر أن هناك مادة من أهم المواد المدرجة في المناهج ويجب أن يدرب عليها الأساتذة جيداً ، وهي دراسة سلوكيات الطالب وتفهم الحالة النفسية التي يمر بها الطالب كإنسان ، وعلى الرغم من السؤال عن هذه النقطة بالذات للمسؤولين عن هذه الدورات في(وزارة التربية)، فقد كان الجواب أن هذه الأمور تؤخذ بالحسبان أثناء إعطاء هذه الدورات التدريبية ، ولكن لا تظهر النتائج الإيجابية لهذا الجانب في الحياة العملية للمدَرسين.

فتعليم الشباب يتسم بعدة خصائص متميزة ، فإلى جانب التدريب اللازم لتحقيق الاندماج الاقتصادي والتماسك الاجتماعي والسلام ، تطرح في هذه السن مسألة بناء الهوية طرحاً قوياً بوجه خاص وفي إطار جديد ، وتشير الدراسات الاجتماعية إلى أن الشباب يتجهون أكثر نحو

ثقافة الاستهلاك وتبني أنماط من الحياة وافدة من خارج الحدود الوطنية .[1] وهنا يكمن دور المدّرس ودور خطط التدريب في التركيز على بناء الإنسان المنتج وليس المستهلك فقط.

أما **بالنسبة للمعاهد التجارية :** فلا توجد أية دورات سنوية تدريبية خاصة بتأهيل مدرّسي المعهد التجاري المصرفي إلا ما ندر. وعبر البحث في سجلات السنوات الأخيرة من عام ١٩٩٩م وحتى ٢٠٠٦م ، وجدنا أن هناك قرارات وزارية صادرة عن وزارة التربية حول إقامة بعض الدورات التدريبية بشكل غير دوري، خاصة بالمعهد التجاري المصرفي يبينها الجدول رقم(٣).

الجدول رقم (٣): أنواع الدورات التدريبية الخاصة بالمدارس والمعاهد التجارية المصرفية ومواعيدها خلال الفترة الممتدة من عام ١٩٩٩ حتى عام ٢٠٠٦.

العام	١٩٩٩		٢٠٠٠	٢٠٠١	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦
اسم المادة	**محاسبة شركات التأمين**	**معلوماتية (فيجوال بيزك)**	**المحاسبة المصرفية**	–	–	–	**معلوماتية (فيجوال بيزك)**	–	**معلوماتية (قواعد بيانات)**
نوع الدورة	**مركزية**	**مركزية**	**مركزية**				**مركزية**		**مركزية**
سنة المعهد	**الأولى**		**الثانية**						

المصدر : إعداد الباحثة من خلال القرارات الوزارية التي تم الحصول عليها حول الدورات التدريبية و هذه القرارات هي: القرار رقم ٥٤٣/٧٧٧(١٤/٤) ، والقرار رقم ٥٤٣/٣٧٢(١٤/٤) ، والقرار رقم ٥٤٣/٨٣٣(١٤/٤) **، والقرار رقم ٥٤٣/٤٦٠(١٤/٤) .**

يظهر من الجدول رقم (٣): أن هناك نوعين من الدورات ، إحداها منهجية خاصة بالاختصاصات المدروسة في المعهد التجاري المصرفي ، والثانية خاصة بالمعلوماتية ،

[1] الشريف ، شريف محمود. (نقلا عن وزيرة التربية والتعليم في قطر) . *قطر تشارك في الدورة ٤٧ للتربية (التحديات المطروحة في مجال تعليم الشباب من أجل الوصول إلى عولمة ذات وجه إنساني)* ، **مجلة التربية.** اللجنة القطرية للتربية والثقافة والعلوم ، ع ١٥٠، سبتمبر ٢٠٠٤ ، ص١٥.

وفي الأولى: يتم تحديد مدرّسي المواد فيما إذا كانوا للسنة الأولى أو الثانية . أما في الثانية: فــلا يتم التحديد ، وتشمل الدورة بعض مدرّسي المعلوماتية من السنتين لإجراء هذه الدورة التدريبية.

وترى الباحثة : أن أهم المآخذ الرئيسة على هذه الدورات لا تختلف كثيراً عن المآخذ السابقة وهي:

١- أنه وخلال سبع سنوات كانت الدورات التدريبية الخاصة بتأهيل مدرّسي المعهــد التجــاري المصرفي قليلة جداً ، مما ينعكس سلباً على التواصل المطلــوب والــذي يفرضــه الواقــع المتطور ، والمتغيرات العلمية الهائلة في مجال العلوم التجارية خلال العشر سنوات الأخيرة

٢- لم تأخذ بالحسبان أهمية العلوم الإدارية ، ولم تفرد لها الوزارة دورة تدريبية واحــدة علــى الأقل ، تعكس خلالها اهتمام الوزارة بهذا الاختصاص الذي يفرض نفسه في السنة الثانيــة على بعض الطلاب عند اختيارهم له .

٣- على الرغم من كون هذه المعاهد يطلق عليها بالمعاهد التقنية إلا أننا نلاحظ أنها تفتقد لمــا يسمى بالتقنية التي تعرفها كل دول العالم وتسعى لها، فحتى دوراتها التدريبية نظرية تفتقــد التطبيق العملي والتقني .

٤- تقتصر في دوراتها المنهجية على تدريب بعض المدرّسين في هذه المعاهد علــى المــواد المحاسبية، بطريقة حل المسائل والتوجيه في الحل ، أما مواد المعلوماتية فهي اختصاصات قليلاً ما تتجدد ،لأنها حديثة العهد في المعهد التجــاري ، ولا تجــاري ثــورة المعلوماتيــة المتجددة كل ساعة وكل دقيقة في الوقت الحاضر.

٢-٤ دور القطاعات التجارية والصناعية العامة والخاصة فــي التعلــيم المهنــي التجاري:

لا بد من الاعتراف بأن مفهوم تدريب طلاب المدارس والمعاهد التجارية يجب ألا يقتصر علــى تنظيم الدورات التدريبية التقليدية ومنح شهادات الاجتياز، بل يجب أن يكون خياراً استراتيجياً في منظومة استثمار وتنمية الموارد البشرية، وذلك كون هذه المؤسسات التعليميــة باختصاصــاتها المختلفة هي المسؤولة عن طرح مخرجات تعتبر أهــم المــدخلات فــي القطاعــات التجاريــة والصناعية العامة والخاصة على حد سواء.

وهنا يتبادر إلى الأذهان السؤال الآتي : من المسؤول عن هذا التدريب ؟هل القطاع الخاص هــو المسؤول؟ هل الحكومة هي المسؤولة؟ هل كل هؤلاء مسؤولون عن التدريب؟

هناك إجماع بأن للقطاع العام أي للحكومة ، والقطاع الخاص أي الشركات ، دور كبير من أجل تطوير التعليم المهني والتدريب ، وأن يصبحا شريكين في مهمة إعداد القوى العاملة ، وكون القطاع العام يتمتع بالصلاحيات، وارتباط التعليم والتدريب بالتنمية الوطنية بصورة مباشرة ، ينبغي عليه تولي المسؤولية الأساس في وضع سياسات وخطط التعليم المهني والتدريب. أما القطاع الخاص والأطراف المشاركة في سوق العمل تتحمل مسؤولية تحديد المؤشرات المستقبلية لسوق العمل ، وذلك بتقديم النصح للجهات التعليمية حول أهداف ومرام محددة مثل كيفية إنشاء التخصصات المهنية.[1]

إن هذه الأنموذجات الجديدة التي خرجت علينا من العالم المتقدم مثل «School- to -Career» والتي يُجيّر انتماؤها للمدرسة الأمريكية، تهدف في المقام الأول إلى مزج النظرية بالتطبيق لإعداد شباب قادر على مواصلة دراسته الأكاديمية ، وفي الوقت نفسه متمكن من الالتحاق بسوق العمل ، والحصول على وظيفة براتب معقول تتناسب وقدراته . وهذا الأنموذج الذي تم ذكره سابقاً يعتمد بالدرجة الأولى على مشاركة أرباب العمل بدءاً من وضع المناهج الدراسية ، وانتهاءً بتقويم المخرجات.[2]

ويمكن القول : أنه طالما أن عملية إعداد وتأهيل القوى العاملة هي عملية مشتركة بين المؤسسات التعليمية وأوعية التوظيف المتمثلة في سوق العمل، إذاً لن يكتب النجاح لهذه الأنموذجات أو غيرها إلا بالمشاركة الفعلية لأرباب العمل سواء بالنسبة للقطاع العام ، أو حتى الخاص ، في العملية التعليمية والتدريبية.

ففي **مصر** تم التوسع في مشروع (مبارك– كول) ، ولضمان سوق العمل لخريجي التعليم المهني ، تم إشراك رجال الأعمال في وضع المناهج وتطويرها ، لتتماشى مع التقدم التكنولوجي ورغبات سوق العمل. ويشترك في المشروع كل من وزارة التربية والتعليم في مصر، والوكالة الألمانية للتعاون الفني ، وأصحاب المصانع وجمعيات المستثمرين ، فيتلقى الطالب تدريباً داخل الورش و المصانع لمدة أربعة أيام في الأسبوع بهدف تنمية المهارات العملية ، ويتلقى المواد الثقافية والفنية النظرية داخل الفصول.

---

[1] الهويشل ، عبد الله محمد . *التعليم والتدريب المهني : الأبعاد والتحديات* ، الرياض. مرجع سابق ، الموقع العربي العملاق (**www.bab.com**)

[2] الأنصاري ، عيسى حسن . *تدريب الألفية الثالثة... يقظة العالم المتأخر* ، **مجلة التدريب والتقنية**. الدمام ،عدد (٤) ، ربيع الآخر ١٤٢٠هـ **www.bab.com** . (بتصرف)

ويعتبر مشروع (مبارك– كول) هو الأنموذج الأمثل لتعاون القطاع الخاص والحكومة ، لتطوير التعليم المهني الذي يهتم بالجودة ، حيث يوفر عمالة ماهرة ومستوى علمي متقدم يستطيع أن يواجه تحديات المستقبل العملي.[1]

وفي **الجمهورية العربية السورية:** ليس للقطاع الخاص أي دور واضح وملموس في العملية التعليمية ، بالرغم من استحداث بعض المدارس الخاصة حديثاً في سوريا ، إلا أن هذه المدارس ليست مهنية ولا حتى تجارية حتى يتم التكلم عن دور للقطاع الخاص وأهدافه فيها، ولكن يمكن تحديد دوره خلال القرارات الوزارية(وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية) . كما في القرار حامل الرقم 736/3 / 43 (7/4) الذي يقضي بتشكيل لجنة مؤلفة من معاون الوزير وأعضاء من الوزارة ، وجامعات القطر وغرف تجارة حلب ودمشق واللاذقية ، وممثل وزارة المالية وبعض مدراء المعاهد المصرفية التجارية ، حيث مهمة هذه اللجنة :

- ☒ دراسة إمكانية إحداث مهن واختصاصات في مرحلتي التعليم الثانوي والمعاهد التجارية المصرفية ، بما يلبي احتياجات سوق العمل .
- ☒ وضع التوصيف الوظيفي للخريج ، وبطاقة الوصف للمهنة والاختصاص ، ومفردات المناهج والخطط الدراسية للمهن ، والاختصاصات المقترحة .

ومن ثمّ وجود القطاع الخاص خلال أخذ سوق العمل بالحساب وإشراكه في أخذ القرارات .

٢–٥ العلاقة بين مخرجات هذه المؤسسات التعليمية وسوق العمل:

يعدّ التعليم المهني والتقني أحد أهم حلقات الوصل بين النظام التعليمي وسوق العمل ، وبالتالي فإن انعكاسات التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة تؤثر على هذا النمط من التعليم قبل غيره . ولكون هذا التعليم أكثر التصاقاً بمواطن العمل والإنتاج ، فإن هناك حاجة دائمة إلى ربط هذا التعليم بسوق العمل ، وإلى مراجعة لمدى جودته وبذل مساع حثيثة لتطويره .[٢]

وحيث إن هذه المؤسسات التعليمية ذات الطابع التنظيري قد فشلت في إعداد القوى العاملة، و لا تلبي احتياجات سوق العمل ، قامت أعداد كبيرة من شركات ومصانع القطاع الخاص ، بإنشاء

---

١ مهدي ، فاطمة محمود. *تحقيقات، التعليم الفني... المشكلة والحل* ،**الأهرام**. يوليو ،ع 41485 ،٢٠٠٠ م . **www.ahram.org.eg**

[٢] الوز ، هزوان . *بناء وتطوير مناهج التعليم المهني والتقني* ،مجلة المعلم العربي . العدد الأول ، مرجع سابق، وزارة التربية في سورية ، ٢٠٠٤ ، ص١١

مراكز تدريبية ضخمة بعضها يعادل في تجهيزاته كليات تطبيقية في بعض الدول المتقدمة ، فعندما ينهي الشاب مرحلته الدراسية يفاجأ باحتياجات المهنة التي أعد لها تختلف تماماً عما درسه ، حتى ولو كان عملياً.[1]

وترى الباحثة: إن ما يحدث في سوق العمل هو أن خريج هذه المؤسسات التعليمية، ونتيجة قلة فرص العمل له في القطاع العام، يتجه بعد تخرجه للعمل في إحدى مؤسسات القطاع الخاص بما يتناسب مع تخصصه.

ومن المعروف أن العمل في القطاع الخاص يتطلب بعض المهارات الخاصة ، والتي قد تتمثل في التخصصات الدقيقة أو المهارات ، كإجادة اللغة الإنجليزية و الكومبيوتر واللباقة ، والكثير من المرونة وغيرها من المهارات الأخرى. وما إن يلتحق بالوظيفة حتى يكتشف رب العمل أن مهاراته لا تمكنه من القيام بمهامه الوظيفية.

لذلك فإن ربط التدريب لهؤلاء الطلاب بواقع سوق العمل السوري يُعدّ مطلباً حيوياً هاماً، وضرورة يفرضها الواقع. فمن يتتبع مسيرة التعليم في وضعه الحالي يشعر أنه أخذ يساهم في صناعة البطالة ، وعزوف الشباب عن العمل ، وعدم احترامهم للمهن. فها هي مجموعة كبيرة من مخرجات التعليم المهني التجاري تتخرج وهي خالية الوفاض ، فالطالب المتخرج يواجه الحياة وليس في جعبته ولا في تأهيله ما يعينه على الإنتاجية أو العطاء ، فهذا ليس إلا طالباً عاطلاً عن العمل غير منتج ،على الرغم من الشهادة التي يحملها. لقد نجح التعليم في السابق، لأننا كنا بحاجة إلى أي متعلم ، وكانت إمكانياتنا تسمح باستيعاب أي متعلم من أي نوع ، ولكن القضية اختلفت اليوم ، الحاجة تختلف ، والعصر التقني أصبح واقعاً مختلفاً أيضاً، ولهذا فإن الصورة المطلوبة للتعليم قد اختلفت عن ذي قبل ، لأن العملية التنموية قد اختلفت أيضاً ، ولابد من العودة إلى مراحل التعليم الأولى لتوجيهها توجيهاً مختلفاً، فالشيء المعيب الذي نمر به هو عدم الاستفادة من تعلم هؤلاء الطلاب ، وعدم ربط تعليمهم بحاجة السوق والتنمية ، فهذه المخرجات أخذت تتحول في هذا البلد إلى قوافل من طلاب الوظائف ، والتي إن توفرت لن تودي بنتيجة في بناء الوطن بناءً صحيحاً وسليماً.

٢-٦ التعليم المهني التجاري في بعض الدول :

---

[1] الأنصاري، عيسى حسن . *تدريب الألفية الثالثة... يقظة العالم المتأخر* ، **مجلة التدريب والتقنية**. الدمام ، مرجع سابق ، عدد (٤) ، ربيع الآخر ١٤٢٠هـ **www.bab.com** .

أ – الدول المتقدمة:

هناك أمثلة كثيرة عن الاهتمام الذي يلقاه التعليم المهني والتقني التجاري في كثير من الدول المتقدمة:

__ففي اليابان:__ من بين العوامل التي ساهمت في نجاح اليابان وتفوقه على منافسيه ، النظام الذي يتبعه اليابان في التعليم الفني والتدريب . إن قطاع الصناعة في اليابان يتكفل بتوفير معظم برامج التعليم الفني والتدريب المهني، وتقدر نسبة مشاركته بنحو ثلاثة أرباع تلك البرامج ، أما الربع الباقي فتتكفل ببعضه المؤسسات التعليمية، الحكومية منها والخاصة المعتمدة من وزارة التربية والتعليم ، وبعضه الآخر تتيحه المؤسسات التي تديرها أو تعتمدها وزارة العمل.١

__أما في أستراليا:__ تتولى التعليم المهني والتدريب في أستراليا ثلاث وكالات رئيسة هي: وكالة النظام التعليمي التقني العام ، والمعاهد التدريبية الخاصة، والمصانع نفسها. حيث إن أستراليا قد اعتمدت في تفعيل هذا النوع من التعليم والتدريب على المؤسسات المهنية، هذه المؤسسات بوضعها المالي أجبرت أصحاب القرار في أستراليا على إعادة النظر في هيكلة أعضاء هيئة التدريس والمناهج الدراسية .

في استراليا لم يعد المراهقون مجبرين على الاختيار بين التعليم المدرسي الثانوي العام ، والتعليم المهني ، فالمنهاج يشمل هذين النوعين من التعليم . فعندما يكمل التلاميذ التعليم الثانوي ، يحصلون على شهادة تعترف بها كل الصناعات والجامعات .[٢]

__ألمانيا__ : ففي هذه الدولة ينظر إلى التعليم المهني التجاري والتدريب كجزء أساس مكمل للحياة ، بل ينظر إليه بكونه وسيلة رئيسة لتحسين المجتمع ورفع مستواه. ففي ألمانيا الاستثناء الأول الذي يذكر دائماً هو النظام التربوي الذي يدرب ثلثي الشباب على المهارات التقنية .[٣]

ويظهر معهد ديسلدوف في ألمانيا ، وهو الأكثر شعبية ، مختصاً في التجاري الفرنسي ، ويضم مرشحين من عمال الشركات والمؤسسات الفاعلة في البلد. وهناك ثلاثة مستويات لهذا المعهد

(دروس متوسطة وعالية ، دورات داخل المعهد أو خارجه ، دورات تهدف إلى تطوير وسائل التعليم والتوثيق الاقتصادي التجاري).[١]

---

[١] كانتور، ليونارد، ترجمة : محمد بن شحات الخطيب . *التعليم المهني والتدريب في الدول المتقدمة* ، مكتبة العبيكان ، الرياض، ١٤١٦هـ . **(www.bab.Com)**

[٢] **دانييل** ، جون . التربية اليوم ، *تربية المراهقين* ، **نشرة قطاع التربية في اليونسكو** ، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة ، العدد ٤ ، كانون الأول –آذار ، ٢٠٠٣ ، ص٦ .

[٣] المرجع السابق ، ص٦ .

ب- الدول العربية:

ففي المملكة العربية السعودية: التعليم التجاري يهدف إلى إعداد قوى عاملة لمزاولة الأعمال التجارية والمكتبية والمالية ، وتنظيم فعاليات الإنتاج وتوزيعه. ويتم هذا النوع من التعليم الفني في المعاهد الثانوية التجارية التي تستقبل خريجي الكفاءة المتوسطة. وتعمل هذه المعاهد على فترتين صباحية ومسائية ، ومدة الدراسة فيها ثلاث سنوات ، يتلقى الطالب خلالها دراسة نظرية وتدريبات عملية في مجالات المحاسبة ، مسك الدفاتر ، تطبيقات محاسبية بالحاسب الآلي ، التسويق ، العلاقات العامة ، الطباعة ، معالجة النصوص ، الأعمال المكتبية والسكرتارية ، إدارة حركة المواد ، وغيرها من المجالات المطلوبة لممارسة الأعمال الإدارية والمالية ، ويمنح الطالب مكافأة شهرية قدرها (٤٥٠) ريالا . ويحصل الطالب على شهادة دبلوم المعاهد الثانوية التجارية.[٢]

وفي **مصر:** تم تطوير التعليم المهني والتقني التجاري بشكل ملحوظ ، فتم تطبيق نظام التعليم المزدوج على غرار النظام المطبق في ألمانيا ، وذلك بما يتناسب مع الظروف في مصر، ومع الاستفادة من الخبرة الألمانية، كما في مشروع (مبارك -كول) . وتم استحداث تخصصات جديدة تحتاجها المشروعات الاستثمارية التجارية، ولذلك يتم تطبيق نظامين للتعليم ، نظام الدراسة على ٣ سنوات ونظام ال٥ سنوات ، وأصبح التدريب العملي أساساً في العملية التعليمية إلى جانب المنهاج النظري. ويُعدّ نظام الخمس سنوات هو الأكثر تخصصاً في جميع المجالات حيث يُعدّ المتخرج فنياً أول متخصص في المصارف والتأمينات ، وهناك قسم جديد تم إنشاؤه

---

[١] Jean –Marie Féver . *Expérience D Enseignement de Francais économique et commercial ,* Le Français Dans Le Mond . Institut Francais de Dusseldorf , Aout, Septembere, Hachette Larouss, 1979,N147, p51- 52

[٢] *برامج التعليم والتعلم* ، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، السعودية . www .Gotevot.edu. في ٢٠٠٦/٣/٢٣ .

في المناطق الساحلية وهو قسم الموانئ والخدمات البحرية . وأحدث تخصص هو الإدارة والسكرتارية باللغة الإنكليزية. [1]

ج- في سورية:

لقد حظي التعليم المهني التجاري باهتمام كبير من القيادة السياسية في الدولة ، نظراً لأهمية هذا النوع من التعليم في إعداد الأطر الفنية والمهنية وفقاً لحاجات التنمية ومتطلبات سوق العمل.

وقد عملت الوزارة على وضع الخطط المتدرجة للتوسع بتطبيق التعليم المهني التجاري ، وتوفير مستلزماته وتطوير مناهجه ، كما صدر المرسوم التشريعي المتضمن الموافقة على إحداث كليات تطبيقية في جامعتي: حلب ـ تشرين لاستقبال عدد من خريجي التعليم المهني التجاري ، وذلك بدءاً من مطلع العام الدراسي2003 ـ 2004 م.

وفي إطار ربط المخرجات بسوق العمل تم ما يأتي:[2]

a. التوسع بخطط التعليم المزدوج في مختلف مجالات التعليم المهني والتقني .

b. تأمين العلاقات القوية بين مؤسسات التعليم المهني والتقني ، والمشاريع العامة والخاصة المشتركة.

c. تأهيل مدرّسين أكفاء للارتقاء بالتعليم المهني وتدريبهم وفق حاجات التنمية وسوق العمل.

d. تطوير الاختصاصات ومناهجها حسب حاجة القطاعات المختلفة إليها في مناهج التعليم المهني والتقني التجاري ، لتلبي حاجات التنمية الاجتماعية والاقتصادية

e. إحداث مهنة المعلوماتية في هذه المدارس ، كما تم إدخال مادة المعلوماتية في المعاهد التجارية المصرفية .

f. تأكيد وزارة التربية ممثلة بالدكتور على سعد وزير التربية ، أهمية تطوير مناهج التعليم المهني والتقني، وصولاً إلى إحداث مهن تلبي متطلبات المجتمع وتناسب حاجات سوق

---

[1] محمد ، سعيد مصيلحي .*تحقيقات(التعليم الفني ... المشكلة والحل)* ،**الأهرام**. ع، ٤١٤٨٥ ، يوليو ، ٢٠٠٠. www.ahram.org.eg

[2] أعمال وزارة التربية خلال الأعوام ٢٠٠٠-٢٠٠٤ في التعليم الثانوي المهني . www.syrianeduction.org.sy . ٢٠٠٥/١/١٣

العمل، مشيراً إلى أهمية تخريج أطر بشرية تتمتع بمهارات علمية وتقنية تواكب حاجات العصر ومتطلباته.

و ترى الباحثة : أن هذه الخطط تبقى في مجال القرارات والاختبارات والتطبيقات حتى هذا الوقت ، أو بالأحرى لا يتم تطبيقها بالشكل السليم بما يتناسب مع واقع سوق العمل السوري ، ولا مع التفجر التقني والمعلوماتي الكبير الذي يشهده العالم بما فيهم سوريا ، حتى نحصل على ما نرجوه من أيدٍ عاملة بناءة .

الفصل الثالث

أسس العملية التعليمية في المدارس والمعاهد التجارية

العملية التعليمية شيء متكامل ، ولابد فيها من تبادل الأدوار بين عناصرها كافة ، وهناك حقوق وواجبات لكل عنصر من العناصر المكونة للعملية التعليمية. وقد عرفت العملية التعليمية بالمعلم والتلاميذ والمنهاج ، وبعد هذه العناصر تدخل الوسائل التعليمية ، والإدارة المدرسية ، وأي عنصر منها له قيمة ومدلول وشأن يرتبط بنجاح عملية الاتصال الفعلية. [١] وسيتناول هذا الفصل الحديث عن كل من هذه الأسس بشكل منفرد ، مع الأخذ بالحساب مجال الدراسة ، ألا وهي المدارس الثانوية التجارية ، والمعاهد المصرفية التجارية ، وبالتالي دراسة هذه الأسس انطلاقاً من مجال الدراسة هذا.

٣-١ الطالب { مؤهلاته، ومشكلاته}

يمثل الطالب هدف العملية التعليمية والغاية المرجوة منها بلا شك ، لذلك تم تناول المؤهلات التي يجب أن يتمتع بها ، والمشكلات التي يعاني منها كما يأتي:

❖ **مؤهلات الطالب :**

---

[١] يحيى ، زكريا .*المعلم العربي .....أين هو من عصر تقنية المعلومات* ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة . . www.bab. Com في ٢٠٠٥/١١/٢٧ م .

لقد تحدثت الباحثة عن الشروط التي يجب أن تتوفر لدى طالب المدرسة الثانوية التجارية ، والمعهد التجاري المصرفي في الفصل السابق .

٣-١-١ مشكلات طالب العلوم التجارية :

تغلب على الطالب المهني والتقني التجاري بشكل أساسي مشكلات أولية عديدة لا يمكن تجاهلها أو إهمالها، ويمكن إيجازها بما يأتي :[١]

- ☒ عزوف أعداد كبيرة من الطلاب عن الدراسة ، والالتحاق بهذه المؤسسات التعليمية.
- ☒ عدم توفر المناخ الثقافي ، والضغوط الاجتماعية .
- ☒ قلة الإمكانيات والأدوات والتجهيزات .
- ☒ قلة عنصر التشويق في المناهج

وترى الباحثة أن هناك العديد من المشاكل الأخرى التي يعاني منها الطلاب في هذه المؤسسات التعليمية محل الدراسة ، أهمها:

- ❖ **انعدام الحوافز:** سواء أكانت مادية أم معنوية ، وتأخذ الحوافز بالنسبة لطلاب المدارس والمعاهد التجارية الشكلين الآتيين :

١. **مادية :** تتمثل بالمكافآت المادية والمنح الدراسية التي تقدم للطلاب المتفوقين ، وتوفير فرص العمل للخريجين من المعاهد التجارية ، على الأقل كخطوة أولى لتشجع طلاب الثانوية التجارية على النجاح ودخول هذه المعاهد بدل التسرب والرسوب .
٢. **معنوية :** تتمثل في شهادات التقدير للناجحين أو الذين يقومون بأعمال تخدم مصلحة المدرسة ، وتمييز الطلاب الملتزمين والمنضبطين عن غيرهم من الطلاب ، وكذلك غرس قيمة وحب هذا المجال الذي دخلوا إليه ولو بعدم رغبتهم ، وإظهار دور التعليم التجاري وأهميته الكبيرة لدى الطالب المنتسب جديداً لهذه المؤسسات التعليمية .

- ❖ **عدم إشراك القطاع الخاص بقوة في هذه المؤسسات التعليمية** ، وضعف الدور الذي يجب أن يلعبه هذا القطاع مشاركة مع القطاع العام في سبيل تطوير ودفع التعليم التجاري إلى الأمام ، ومن ثمّ عدم توفر فرص العمل ، وتدريب الطلاب بما يتناسب مع حاجة سوق العمل .

---

[١] الطيب ، محمد . *الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها المعاصرة* ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٩٩ ، ص١٩٣ .

- ❖ **<u>ضعف الاهتمام بالوضع النفسي الذي يعيشه الطالب في هذه المرحلة</u>** : دون إغفال أن طلاب هذه المرحلة المدروسة يمرون بمرحلة المراهقة ، أي تكوين الذات وبناء الشخصية . ففي إنكلترا يقدر مجموع الفتيات الذين يتركون الدراسة في سن (١٥) بحوالي ٨٥% [١].
- ❖ **<u>انعدام التكامل بين الأهل (الأسرة) و المدرسة</u>** : بما يتعلق بوضع الطالب باستمرار ، سواء أكان إيجابياً أم سلبياً ، والتعاون المستمر بين الإدارة المدرسية والأسرة بما فيه مصلحة الطالب.
- ❖ **<u>انخفاض دور وعدد الاختصاصيين الاجتماعيين الموزعين في المؤسسات التعليمية محل الدراسة</u>** : والذي من المفروض أن يكون لهم دور فعّال في التقرب من مشاكل الطالب النفسية ومحاولة حلها ، كما ظهر خلال الزيارات الميدانية للباحثة ، عدم توفر اختصاصيين اجتماعيين في كثير من المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة
- ❖ **<u>الشعور بالفشل</u>** : مهما حاولنا أن نجمّل هذه الكلمة ، إلا أننا لا نستطيع الهروب من معناها.
- ❖ **<u>انعدام الحافز</u>** والمسؤولية واللامبالاة .
- ❖ **<u>الخوف من المستقبل المجهول</u>** نتيجة قلة فرص العمل في مجتمع اعتماده الأساس على القطاع العام الذي تكثر فيه البطالة المقنعة.
- ❖ **<u>انعدام الثقة بالنفس و بالمعلومات التي حصل عليها الطالب (الشعور بعدم الحرفية والمهنية)</u>** : نتيجة النقص الحاد في التطبيق العملي ، والتدريب الذي يجب على الطالب أن يحصل عليه في هذه المؤسسات التعليمية، ومن ثمّ عدم التقدم لطلب الوظائف في القطاع الخاص ، حتى ولو كان اختصاصه هو المطلوب فيها.

كل ذلك في ضوء مجموعة من التحديات التي تواجه الوطن العربي ، وهو في بدايات الألفية الثالثة، وهي:

٣-١-٢ التحديات التي تواجه الوطن العربي وقد دخل الألفية الثالثة:

---

[١] مكفارلند ، هــ. س. ن . ترجمة : الجسماني ، عبد العلي وآخرون .***علم النفس والتعليم*** ، الدار العربية للعلوم ، بيروت ، ١٩٩٤ ص٢١٤-٢١٥

تواجه الوطن العربي وقد دخل الألفية الثالثة مجموعة من التحديات يمكن أن توجز بما يأتي : [1]

- ☒ **العالمية** : والتي من مظاهرها تحرير التجارة الدولية ، وثورة المعلومات والاتصالات ، وبروز نوعية جديدة من التقانة المتقدمة ، والتي تحتاج إلى عمالة على مستوى عالٍ بالتعليم والتدريب.
- ☒ **تحدي ثورة التقانة** : إذ تجتاح اليوم ثورة جديدة تدعى ((الموجة الثالثة)) ، وهي مزيج من التقدم التقني والثورة المعلوماتية .
- ☒ **تحدي المنافسة العالمية والاحتكارات الدولية** : مع زيادة الانفتاح على العالم ، فإن عناصر المنافسة والجودة والتميز هي التي ستحكم قوانين السوق خلال المرحلة القادمة ، ومن هنا تبرز أهمية التعليم كونه أحد محددات إنتاجية أي دولة ،لأنه يحدد إنتاجية الفرد فيها عن طريق الخبرات والمهارات والقدرات التي يتمتع بها كل فرد.
- ☒ **تحديات أخرى مثل زيادة النفوذ الدولي على القرار الوطني** : وتحديات ذات طابع عالمي كالعنف والإرهاب وتلوث البيئة ، والانفجار السكان

٣-١-٣ التوصيف الوظيفي لخريج التعليم الثانوي التجاري :

إن أهم الأعمال التي يمكن أن يشغلها خريج المؤسسات التعليمية التجارية كما شرحها حلاوة كالآتي: [2]

- ❖ **محاسب** : في المحلات التجارية وشركات القطاع العام والخاص والمشترك ، وفي المصارف وشركات التأمين
- ❖ **أمين مستودع** : في أي مهمة تحتاج لمثل هذه الوظيفة .
- ❖ **مندوب مبيعات** : لدى الشركات التجارية أو الصناعية أو الزراعية أو الخدمية .
- ❖ **الأعمال الإدارية والمكتبية** : كأعمال السكرتارية والطباعة ، واستخدام الآلات المكتبية الحديثة .
- ❖ **استثمار الحاسوب (تشغيل الحاسوب)** : في كافة الفعاليات والقطاعات الاقتصادية .
- ❖ **الأعمال الإحصائية** : إعداد الجداول الإحصائية وتطبيقاته في الحياة العملية .

---

[1] عيسى، مجدي محمد . *التعليم العربي وتحديات المستقبل* ،الموقع العربي العملاق . (**www.bab.com**) . في ٢٠٠٦/٥/٩ م .

[2] حلاوة ، حسن . الموجه الأول للتعليم المهني في وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية .(مقابلة تمت بتاريخ ٢٠٠٦/٧/١١)

❖ **الجباية في الدوائر المالية** : وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها في أنظمة المؤسسات .

٣–٢ المعلّم {مؤهلاته وخصائصه،مشكلاته}

للمعلم دور مهم في العملية التعليمية والحصول على تأثير فعّال فيها ، حيث تشكل مهارات المعلمين أنفسهم عاملاً مؤثراً على المهارات التي يكتسبها الدارسون ، فدور المعلم دور تيسير أكثر مما يُعدّ دور تدريس ،[١] والدور الذي يلعبه المعلم ليس بخافٍ على أحد في أهميته ومكانته .

٣–٢–١ مؤهلات المعلّم وخصائصه:

إن أهم المهارات التي ينبغي أن تتوافر في المعلم هي : أن يكون جديراً بالثقة ، ومتمكناً من الموضوع الذي يدرّسه ، ومن أساليب تدريسه والمهارات المرتبطة به ، وأن يتواصل مع الدارسين ، ويكون قادراً على اجتذاب اهتماماتهم ، وضمان مشاركتهم . هذا بشكل عام وهي

[١] التقرير العالمي لرصد التعليم للجميع ٢٠٠٥، ***نحو توفير التعليم للجميع : ضرورة ضمان الجودة*** ، اليونسكو ، طبع في فرنسا ، ٢٠٠٤ ، ص٥٩

كلها خصائص شخصية غير ملموسة ، ولا تخضع للقياس بشكل جيد قبل قبول المعلم في هـذه المهنة .

أما المؤهلات التي يجب توافرها بالنسبة لمدرّس العلوم التجارية في الجمهورية العربية السورية ، والذي هو محور الاهتمام في هذه الدراسة بالإضافة للمؤهلات السابقة هي :

- يشترط في قبوله في هذه المهنة (مدرّس علوم تجارية) : أن يكون حاصلاً على شهادة جامعية (بكاريوس) في الاقتصاد على الأقل ، حيث تشمل مسابقات انتقاء مدرّسي العلوم التجارية حملة الإجازة والدبلوم (دبلوم الدراسات ودبلوم التأهيل التربوي) ، وكذلك حملة شهادة الماجستير وما فوق.
- الشرط الثاني أن يكون لائقاً صحياً ، وهذا ما يفسر لنا شرط المقابلة الشخصية للمتقدمين للمسابقة من قبل لجنة مختصة .

إن الشروط السابقة الذكر تنطبق على مدرّسي الثانويات والمعاهد المصرفية ، كذلك مع مراعاة توافر الخبرة في مدرّسي المعاهد .

وفي الجمهورية العربية السورية ونتيجة للاهتمام الكبير الذي توليه وزارة التربية لانتقاء المدرّسين التجاريين، وحرصاً منها على متابعة المدرّس بشكل مستمر ، فقد حرصت على خضوعهم بشكل مستمر لدورات تدريبية تحددها له ، وكذلك اشترطت على المدرّس حصوله على شهادة الدبلوم التأهيلي بعد التعيين إذا لم يكن حاصلاً عليه قبل ، وذلك ليكون أكثر التصاقاً بمهنته التي تفرض عليه أسلوباً تربوياً معيناً ، نتيجة التعامل مع أجيال تقع على عاتقه بالدرجة الأولى نوعية وجودة مخرجاتها .

مما سبق ذكره فإن : المؤهلات المذكورة سابقاً لا تجدي وحدها نفعاً في تحقيق الهدف المنشود من العملية التعليمية ، وتحقيق الجودة المطلوبة من المخرجات ، وبخاصّة في التعليم المهني والتقني في عصر اليوم .

إن طبيعة العصر وتحديات العولمة تتطلب نوعيات جديدة من المدرّسين المهنيين التجاريين ، فعّالة في عملية التغيير الاجتماعي ، تحتاج مدرّسين قادرين على تعليم مهارات التفكير الإبداعي، ومهارات البحث والاستكشاف الذاتي للطلاب .[1]

من الصعب جداً تعريف نوعية المدرّسين ، إذ لا يعتمد ذلك على مؤشرات مستقرة وقابلة للملاحظة فحسب، وإنما يعتمد أيضا على السلوك ، وعلى طبيعة العلاقة التي يقيمها المدرّسون

---

[1] الزواوي, خالد محمد . ***الجودة الشاملة في التعليم*** ، مرجع سابق ، ص ص٣٨- ٣٩ .

في المدارس والمعاهد التجارية مع طلابهم . إن مؤهلات التدّريس تقوم على تقييم موضوعي إلى حد ما للمهارات والكفاءات والمعارف التي تُعدّ ذات أهمية (رغم أن ذلك موضوع نقاش مستمر)، ورغم ذلك فإن مؤهلات المدرّس أقرب إلى الفهم على المستويين المفهومي والعملي من نوعية المدرّس أو(نوعية التعليم) .

وتتناول مؤشرات الإمكانيات ما يلي :

١) المؤهلات الجامعية .
٢) الإعداد التربوي .
٣) سنوات الخدمة أو الخبرة.
٤) القدرة أو الكفاءة .
٥) معرفة المضامين .

حيث يمكن قياس الأخيرين خلال التقييم الفردي .[١]
لقد ساد الاعتقاد طويلاً بأن المدرّسين هم العامل الأساس المحدد لنوعية التعليم ، ومن ثم فقد ركّز الباحثون التربويون على أفضل السبل الكفيلة بتحسين كفاءة المدرّسين ، ولم تجد البحوث السابقة اتساقاً كبيراً في العلاقات بين الصفات الشخصية للمدرّسين مثل (الود والانفتاح ، أو الصراحة و التصلب) وتحصيل الطالب . أما البحوث اللاحقة فقد ركزت على سلوك المدرّسين في قاعات الدراسة ، ووجدت علاقات أكثر انتظاماً بين بعض صفات المدرّسين مثل (الوضوح، والمرونة ، والحماس والانتظام في تحضير الدروس) وأداء الطلاب . وفي دراسات أجريت عن فعّالية المدرّسين تبين أن المدرّس الفعّال يخصص ١٥%من اليوم المدرسي للتنظيم والإدارة والتخطيط للدروس التي يقدمها ، و ٥٠% للتدريس التفاعلي ، و ٣٥% لمتابعة عمل الطلاب . [٢]

٣-٢-٢ العلاقة القائمة بين مدرّس العلوم التجارية وطلابه :

تقول بياتريس ماسيدو " اختصاصية التعليم الثانوي في مكتب اليونسكو في سنتياغو " : إنه يتوجب إحداث تغييرات كثيرة ، وتتابع قائلة : إنَ التغيير الأهم يعني ثقافة معلمي التعليم

---

[١] التقرير العالمي لرصد التعليم للجميع ٢٠٠٥ ، مرجع سابق ، ص١٠٨.

[٢] التقرير العالمي لرصد التعليم للجميع ٢٠٠٥ ، المرجع السابق ، ص ص ٦٧-٦٨

الثانوي،(إذ يتعين على المعلمين أن يدركوا أن الفكرة لم تعد تكمن في تدريس المادة ، بل في التربية خلالها) .[1]

مما سبق تجد الباحثة : أن الكلمة الأخيرة لبياتريس مهمة جداً . و في هذه الدراسة تم التركيز على بعض المشاكل التي يعاني منها التدريس المهني والتقني التجاري فكان منها ما ذكرته بياتريس ، وهو أن اهتمامات المدرّس التجاري تكمن في إعطاء حصته سواء كان في الثانوية ، أم المعهد بشكل سرد ، دون الاهتمام بالتخصص الذي يفرضه عليه هذا الفرع كمدرّس مهني وتقني ، **فمدرّس العلوم التجارية تقع عليه مجموعة من المهام منها :**

- ✓ إن صفوف المدارس والمعاهد التجارية مكتظة بالمراهقين المنتمين إلى خلفيات اجتماعية وثقافية متنوعة، ويلقى المدرّسون صعوبة في التعامل مع مشكلات هؤلاء المراهقين في الفترة الأكثر حساسية من حياتهم ، الأمر الذي يفرض عليهم بذل المزيد من الجهد في التفهم ، ومن ثمّ هم مدعوون بشكل متزايد للاضطلاع بدور المربي ، هذا الدور الصعب الذي لم يتعلمه أكاديمياً على مقاعد الدراسة .
- ✓ إن دور المدرّس في هذه المرحلة يكون بالدرجة الأولى في تقريب الطالب من هذا الاختصاص وجعله الأهم في نظره (بشكل مختصر رفع الروح المعنوية للطالب) ، وذلك خلال تبيان أهمية هذا الاختصاص ودوره وأثره الكبير في حياته ، سواء في مجتمعه أم في حياته الشخصية ، أوفي توفير فرص العمل وتعليمه المهارات التي تساعده على شق طريقه إلى سوق العمل .
- ✓ إن المواد المدرجة في مناهج التعليم المهني والتقني التجاري كما يظهر لاحقاً ، مواد غنية جداً وكلها ملتصقة بالواقع الذي يعيشه كل فرد فينا من إدارة ومحاسبة وتسويق واقتصاد .....إلخ . هذه المواد المكملة لبعضها تخفي في إعطائها المدرّس الفاشل ، والناجح في حياته ، وفي مهنته وشخصيته. وكلما أعجب الطالب بمدرّسه عند نهاية كل حصة ، وزاد إعجابه بأدائه بغض النظر عن المادة التي يدرّسها ، هو إداري ناجح بلا شك في نظر هذا الطالب على الأقل . وهذا ما يجب أن يكون الهدف الذي يسعى إليه كل مدرّس ، ليصبح في النهاية قائداً ناجحاً لجميع طلابه ، ونقل هذا الشعور القيادي التفاعلي

---

[1] دانييل ، جون . التربية اليوم ، *تربية المراهقين* ، نشرة قطاع التربية في اليونسكو ، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة ، العدد ٤ ، مرجع سابق ، ٢٠٠٣ ، ص٦

إلى جميع طلابه ، وإبراز دور المواد التي يدرّسونها في حياتهم الواقعية ، وفي تعامله معهم .

وترى الباحثة أيضا : إن الحكم الأساس على المدرّس يمكن أن يحدد فقط من خلال الطالب ، سواء أكان في قاعات التدريس ، أم من خلال جودة المخرجات في النهاية. وترى أنه حتى لو لم يستطع المدرّس أن يجعل الطالب ملماً في العلوم التجارية (ناجحاً أكاديمياً) ، لكنه استطاع أن يجعل منه وهو شاب مراهق أن يكون ناجحاً إنسانياً ،هو مدرّس ناجح بل أكثر من ذلك ، إداري بامتياز .

٣-٢-٣ المشكلات التي تواجه المعلّم :

يعاني المعلم العربي من مجموعة من المشاكل التي تؤثر على إعطائه وعلاقته بطلابه ، وبدورها على نوعية المخرجات وجودتها ومن أهمها :

١- **الاحتراق النفسي** : تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها المعلم العربي ، إلى استنزاف جسمي وانفعالي ، وأهم مظاهره و أسبابه ، الآتي: [١]

- ❖ فقدان الحماس للاهتمام بالعمل وبالطلاب واللامبالاة (تبلد المشاعر) : حيث يعيش المعلم العربي في مناخ تنظيمي معقد وبارد "، فصول مكدّسة بتلاميذ ينتمون إلى مستويات وأسر مختلفة ، يفتقد أغلبهم إلى الاهتمام بالتعليم ، سلطات بيروقراطية متربصة به وبعمله " .
- ❖ نقص الدافعية ، والأداء النمطي للعمل ومقاومة التغيير : يؤدي افتقاد المعلّم إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث ، إلى زيادة احتمال وقوع المعلّم فريسةً للاحتراق النفسي وتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للمعلم بين سلوك الطلاب .
- ❖ فقدان الابتكارية : فالصراعات المدرسية ، وغياب التفاهم بين المعلّم والإدارة ، والمعلّم وأولياء الأمور نتيجة تدخل الآباء في عمل المعلّمين ، ومجادلتهم في عملهم ، وتشكيكهم في قدراتهم وكفاءتهم ، يهز ثقة المعلّم بنفسه. وتؤدي هذه الضغوط إلى سلب المعلّم هويته المهنية المتخصصة ، وفقدان اهتمامه بتطوير نفسه .

---

[١] خضر ، محسن . *الاحتراق النفسي للمعلم العربي* ، القاهرة ، الموقع العربي العملاق ، (www.bab.com) . ٢٠٠٥/١١/٢٧

٢- **انخفاض المكانة الاجتماعية للمعلّم** : فيشعر المعلّم بالإحباط نتيجة النظرة المقللة من أدائه ، والاستهتار بآرائه وخبراته عند إدخال تغييرات في العملية التعليمية ، ومطاردة الصور المهزوزة له التي يغذيها مجتمعنا وإعلامنا

٣- **افتقاده مؤازرة النقابات والتنظيمات المهنية كغيرها من نقابات المهن الأخرى .**

٤- **لا يحظى المعلّم بالتقدير المادي المناسب** : فأجورهم منخفضة جداً مقارنة بالدور الكبير الذي يقع على عاتقهم ، فيلجأ أغلبهم إلى البحث عن وظائف أخرى ، أو اللجوء إلى الدروس الخصوصية ، والتي ساهمت بشكل كبير في تقليل شأن المدرسة كمكان لتلقي العلم والمعرفة. [١]

5- **نقص التدريب والتعليم المستمر** ومن ثمّ مواكبة التطورات العلمية والتقنية الحاصلة عالمياً. [٢]

٦- **الرضا الوظيفي للمعلّم** : يعد الرضا الوظيفي للمعلّم مسألة مهمة له ولمجتمعه ، وهو من العوامل المؤثرة في مدى كفاءته في العمل ، فجودة إنتاج المعلّم ، وإخلاصه ، وولاءه والتزاماته المهنية نحو مجتمعه وطلابه وزملائه ، تتوقف على مدى رضاه عن عمله وطمأنينته فيه . [٣]

وقد ذكر العلماء والباحثون عدة مصطلحات لمشاعر الإنسان نحو مهنته ، فريق أطلق عليه الروح المعنوية ، وآخر الاتجاه النفسي نحو العمل ، وآخر بالرضا الوظيفي ، وآخر الدوافع .

و **يعرف الرضا الوظيفي** بأنه : الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه ، وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ، ومع المؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة . [٤]

وفي المؤثرات السابقة حصلت مجموعة من الدراسات منها على سبيل المثال لا الحصر :

---

[١] الهياجنة ، أحمد فخري . *دور نظم التعليم الالكتروني في معالجة إشكاليات التعليم في المنطقة العربية* ، **مجلة المدينة العربية** . تصدر عن منظمة المدن العربية ، العدد ١٢٥ ، ٢٠٠٥ ، ص٧٠ .

[٢] المرجع السابق ، ص٧٠ .

[٣] الطعاني، حسن، الكساسبة ، عبد الوهاب. *الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة العاصمة والعوامل المؤثرة فيه (دراسة مقارنة)* ، **المجلة الأردنية في العلوم التربوية** . جامعة اليرموك ، الأردن ، العدد ٣ . أيلول ،٢٠٠٥ ، ص١٨٩ .

[٤] العديلي ، محمد . *السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارن* ، معهد الإدارة العامة ، الرياض، السعودية ، ١٩٩٥ ، ص١٨٩ .

- ✓ دراسة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للمعلّمين و البيروقراطية : تبين من الدراسة أنه كلما كانت الشرعية المعطاة للنظام الإداري أكبر يكون الرضا الوظيفي لـدى المعلّمـين أكبر. كذلك هناك علاقة إيجابية بين الشعور بالانتماء للمعلّمين والرضا الوظيفي .[١]
- ✓ دراسة عن العلاقة بين الرضا الوظيفي للمعلّمين ، ونوع القطاع الذي ينتمون إليه، تبـين أن المعلّمين في القطاع الخاص أقل رضا منهم في القطاع العام الحكـومي، وذلـك لأن ضغط العمل الذي يتعرضون له داخل الصفوف وخارجها أكبر من القطاع الحكومي .[٢]
- ✓ وفي الدراسة التي قام بها كل من الطعاني والكساسبة : تبين أن تدني الرواتب من أكثـر العوامل تأثيراً في تدني رضا المعلمين .[٣]

مما سبق ترى الباحثة: إنّ المشاكل السابقة التي يعاني منها المعلّم كلها مرتبطة ببعضـها ولا يمكن أبداً عزل أي منها عن الآخر فهي متكاملة. إن المشاكل التي يعاني منها المعلّم يمكـن أن تجمل كلها بحالة واحدة ، وهي الحالة النفسية للمعلّم ، ومن ثمّ الدافعية والرضا أو عدمه .

و يظهر أن: إنتاج المعلّم وأداءه ورغبته في العطاء ، يتقاطع مـع اسـتيعاب الطالـب وجذبـه للدراسة ، ومن ثمّ جودته كمخرجات لسوق العمل في نقطة أساسية ، وهي الحالة النفسية وهـذا يقود إلى الرضا النفسي لكلا الطرفين .

ودون أدنى شك لا تختلف مشاكل مدرّس العلوم التجارية عن المشاكل السابقة الذكر في شـيء ، إلا في حالة واحدة ، وهي أن دوره ليس أكبر، فدور المعلّم واحد مهما كان المجال الذي يدرّسه، ولكن المطلوب منه أن يكون تأثيره أكبر في طلاب فقدوا دافعيتهم وثقتهم بنفسهم ، فـي المجـال الذي يدرسونه ، ومن ثمّ يجد مدرّس العلوم التجارية نفسه أمام احتراق نفسي من نوع مختلف لا يتعرض له مدرّس الثانوية العامة . وإن التعويض المادي الذي يلقاه قليل مقارنة بالجهد المبذول، فينعدم الرضا الوظيفي عنده .

---

[١] Verdugo R.Richard Et Frind .School Governance Regimers Job satisfaction ;Bureaucacy, Legitimacy,and Communnity.*Educational Administration Quarterly*,1997 , p p 38-66

[٢] Stempien Et Frindes . Differences in Job Satisfaction Between General Education and Special Education Teachers . *Remedial et Special Education* ,2002 , p 258

[٣] الطعاني ، حسن ، الكساسبة ، عبد الوهاب . *الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المـدارس الحكوميـة والخاصة في محافظة العاصمة والعوامل المؤثرة فيه (دراسة مقارنة)* ، مرجع سابق ، ص١٩٩ .

٣-٢-٤ توصيات المؤتمر العربي الإقليمي حول التعليم للجميع

نتيجة المشاكل العديدة التي يعاني منها المعلّمون في الوطن العربي ، فقد ناقش المؤتمر العربي الإقليمي حول التعليم للجميع أوضاع المعلمين وبرامج إعدادهم وتدريبهم ، وخلص إلى التوصيات الآتية :[١]

- إنشاء مركز عربي لتطوير أداء المعلمين تكون مهامه إعداد البحوث والدراسات ، وتطوير المعايير وأدوات التقويم لأداء المعلّمين ، وتوثيق التجارب وتعميمها .
- العمل على رفع مكانة المعلم اجتماعياً واقتصادياً .
- تحسين بيئات المعلمين وتعزيز الحرية الأكاديمية للمعلّم .
- دعم نقابات وجمعيات المعلّمين .
- تطوير برامج إعداد المعلّمين وتدريبهم .
- تطوير اختبارات كفايات المعلّمين واعتماد رخص ممارسة المهنة .

وترى الباحثة : إنّ ما سبق ذكره هو من الأمور الهامة في تحسين وضع المعلم ، بل من الضروريات، وخصوصاً في العصر الحالي . لكن ما سبق ذكره هو توصيات في مؤتمر ، فإذا أردنا سؤال هذه الدول المشاركة في هذا المؤتمر ، والذي تم عقده منذ ثلاث سنوات تقريباً ، ماذا طبّق من هذه التوصيات؟.

ماذا طبقت الجمهورية العربية السورية منها باعتبارها كانت من الدول المشاركة والفاعلة في هذا المؤتمر ؟ يظهر أن :

a. مكانة المعلّم كما هي بل على العكس اجتماعياً وكذلك اقتصادياً (مادياً) ، فالرواتب التي يتقاضاها المعلّمون والمدرّسون في سورية لا تتناسب أبداً مع الوضع الاجتماعي الذي يجب أن يحظى به المعلّم أو المدرّس ، ومن ثمّ لا بديل عن الدروس الخصوصية .
b. برامج إعداد المعلّمين والمدرّسين ليست بالمستوى المطلوب ، وخصوصاً فيما يتعلق بمدرّسي العلوم التجارية ، حيث ذكرت سابقاً ، الدورات التدريبية التي يلتحقون بها .
c. المعلّم والمدرّس في سورية مقيد بمنهاج معين ، وكتب مفروضة عليه ، وفي وقت محدد في كل مرحلة دراسية ، دون أن تسمح للمدرّس بأن يطلق العنان لأفكاره وخيالاته العلمية .

---

[١] التقرير النهائي / المؤتمر العربي الإقليمي حول التعليم للجميع ، مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ، بيروت، كانون الثاني ، ٢٠٠٤، ص٢٧

فمدرّس العلوم التجارية الذي لم يُعدّ أكاديمياً بشكل كافٍ لمواجهة هذا النوع من الطلاب وأسئلته المتزايدة يوماً بعد يوم ، لا يملك أيضاً القدرة على الخروج عن المنهاج ولو ليوم أو لحصة في مصلحة أو خدمة الطالب نفسياً أو معرفياً . حتى وإن تواجد هذا المدرّس ، فضيق الوقت المسموح له به في الحصة أو الأسبوع يمنع ذلك . فعندما تفتح بعضاً من كتب العلوم التجارية في أي سنة كانت ، وفي أول صفحة من الكتاب يظهر توزيع المنهاج كما حددته وزارة التربية على كامل الفصلين الدراسيين ، وإن لم يظهر على هذه الصفحة سيظهر على شكل كتاب وزاري يصل إلى كل مدرسة في بداية كل عام ، وعلى المدرّسين التقيد بهذا التوزيع بشكل تام. هذا ما يفتش عنه الموجهون التربويون لهذا الاختصاص ، الذين يقومون بجولاتهم الأسبوعية على المدارس التجارية غافلين عن عيونهم أهمية و ضرورة توفير حصص معينة مخصصة للمدرّس يقضيها مع طلابه بالطريقة التي يجدها مناسبة مطلقاً بذلك العنان لأفكاره وخيالاته ، بما يجد فيه المصلحة المشتركة له ولطلابه مهما كانت هذه المصلحة نفسية أو علمية .

d. إن طريقة اختبارات كفايات المعلّمين والمدرّسين التجاريين ، بخاصة في سورية ، ما تزال تشوبها شائبات كثيرة ، صحيح أنه تم تعديل طريقة انتقاء المدرّسين التجاريين منذ حوالي سنتين تقريباً بحيث تأخذ بالحساب :

١) ثقافة المتقدم للمسابقة ، وإمكانياته العلمية في مجال دراسته عن طريق الامتحان الكتابي المؤتمت (الطريقة الأمريكية في الإجابة) . فإن نجح في هذا الامتحان ينتقل لامتحان آخر (المقابلة الشخصية).

٢) شخصية المتقدم خلال المقابلة الشخصية معه من قبل لجنة مخصصة كما ذكر سابقاً.

٣) يؤخذ بعين الاعتبار المعدل العلمي الذي يتمتع به المتقدم عند حصوله على شهادة التخرج.

إلا أن ما ذكر سابقاً ليس بكافٍ ، فلا يوجد في سورية معايير رئيسة يمكن اعتمادها كمعايير جودة عند اختيار هؤلاء المدرّسين ، تدرس قدرة وكفاءة المدرّس ، والشخصية التي يتمتع بها. هل هو انفعالي أم هادئ ؟ قوي أو ضعيف ؟ يملك الحماس للعطاء أو جامد ؟... أسباب دخوله لهذه المهنة : هل لديه دافع معين ؟ أو مجرد وظيفة لا أكثر، و (من ثمّ هول وخطورة المشكلة التي يعاني منها التعليم في مجتمع الدراسة) . كل الصفات السابقة لا يمكن ملاحظتها وقياسها بالمعايير الموجودة حالياً . لكن يمكن تحديدها أكثر مع الوقت ، وفي حجرات التدريس لاحقاً ،

وهنا تكمن أهمية متابعة المدرّس من قبل المختصين في وزارة التربية ، كما يجب متابعة الطالب تماماً .

إن العملية التعليمية ليست مجرد المعرفة ، أو المنهاج الذي يطبقه المدرّس داخل الفصل الدراسي ، وإنما يتبع ذلك ما يتعلق بالاتصال ، والمشاركة وتعميق العلاقة بين المدرّس والطالب، ودراسة الظروف النفسية والاجتماعية ...الخ. وهو ما أثبتته الكثير من الدراسات والأبحاث .[١]

أما **اليونسكو:** فتعدّ الاستثمار في إعداد المعلّمين أمراً جوهرياً ، وإن إيلاء مزيد من الاهتمام للممارسات المتعلقة بالتعيين في الوظائف عن طريق التأكيد على أهمية المواهب والحماس للعمل كمعايير للاختيار، إلى جانب الحصول على التعليم النظامي ، يعتبر من العوامل المفيدة . ويعتبر التدريب التقليدي المؤسسي السابق للخدمة ، أقل فعّالية من التدريب المدرسي السابق للخدمة والتدريب في أثناء الخدمة . وتعدّ أجور العاملين وظروف عملهم ، عوامل أساسية حاسمة في تحديد وضعهم في المجتمع ، وفي دوافعهم للالتحاق بالمهنة والاستمرار في مزاولتها . وأنه يمكن لتوزيع المعلّمين على المدارس والمناطق على نحو أفضل ، أن يؤدي إلى حدوث زيادات في متوسط النسب بين عدد الطلاب وعدد المعلّمين دون مساس كبير بالجودة . [٢]

٣-٣ المنهاج في كل من المدارس والمعاهد التجارية:

يقول عبده يماني :

إن التعليم عندنا لا يساهم في توطين التكنولوجيا ونقلها، والجامعات في عالمنا العربي وفي كثير من العالم الإسلامي ، تراوح بين سوء التخطيط وعجز المناهج وتواضع قدرات المدرّسين . إن

---

[١] يحيى ، زكريا .المعلم العربي .. أين هو من عصر تقنية المعلومات ؟ ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، مرجع سابق www.bab. Com . ٢٠٠٥/١١/٢٧ م.

٢ التقرير العالمي لرصد التعليم للجميع ٢٠٠٥ ، مرجع سابق ، ص٢٣٠ .

مقررات الدراسة الثانوية والجامعية بعيدة عن متطلبات العصر، ولا تحقق بأي شكل من الأشكال الأهداف التي نسعى إليها ، ولا تؤهلنا إلى دخول هذا القرن بأي شكل من الأشكال ، وإن نوعية المواطن الذي نبنيه وكفاءته وتعليمه وقدراته وإمكانياته، أهم بكثير من نوعية السلاح الذي نملكه أو تملكه الأمة.[1]

يفترض المنطق العلمي المتخصص نظرة أكثر تعمقاً وشمولية عند بناء المنهاج المدرسي ، فلا بد من وضع مفردات المادة الدراسية بحيث تنطلق من حاجات معينة فرضت عملية تلبيتها إجراءات معينة ، ولا بد بدورها أن تنسجم مع الفلسفة التربوية والحاجات التنموية .

وقد تم تعريف المنهاج كما تبنته المنظمة العربية للتربية والعلوم بأنه :

" مجموعة المعلومات والمواد الدراسية النظرية ، والمهارات التعليمية والتطبيقات العملية ، والقيم والاتجاهات وطرائق التفكير وأساليب التصرف ، ونواحي النشاط التي تتوافر داخل الصف وخارجه ، وتحقق عن طريقها أهداف التعليم " .[2]

وعرفته منظمة اليونسكو كالآتي :

" مجموعة المعلومات والمهارات والخبرات التي يسعى البرنامج التعليمي الدراسي في تحقيقها لدى المتعلّم وفقاً لظروف تعليمية معينة وخلال فترة محددة " .[3]

ويعرفه أبو زيد بأنه : " تجسيد وترجمة الفلسفة التربوية للمجتمع إلى واقع تعليمي يشكل محتوى العملية التربوية".[4]

فالمنهاج هو العمود الفقري للعملية التربوية ، فهو الذي يحدد الأغراض والمقررات وحجم ساعات الدراسة، والوسائل المستعملة، وطرق التدريس والتقويم وغيرها من الجوانب التربوية.[5]

من التعاريف السابقة : تجد الباحثة أن المنهاج " هو الواقع التعليمي الذي يعكس أهداف المجتمع وخصوصياته وأهدافه التربوية ، والذي يعكس بدوره بناء الإنسان المتعلّم ضمن هذا الواقع " .

---

[1] يماني ، محمد عبده . *عصر المعلومات وعصارة التعليم* ، **مجلة المعرفة** . عدد ٣٥ ، السعودية ، ١٩٩٨ . **www . almarf a . com**

[2] الوز ، هز وان . *بناء وتطوير مناهج التعليم المهني والتقني* ، **مجلة المعلم العربي** . وزارة التربية في سوريا ،ع١ ، ٢٠٠٤ ، ص١٢ .

[3] المرجع السابق ، ص١٣ .

[4] إبراهيم ، محمود أبو زيد . ***المضمون الاجتماعي للمناهج*** ، مؤسسة الخليج العربي ، القاهرة ، ١٩٨٦ ، ص١٣ .

[5] غيات ، بوفلجة . *مواصفات المناهج الدراسية المتفتحة* ، **مجلة التربية** . اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم ،ع ١٤٧ ، ديسمبر، ٢٠٠٣ ، ص١٢٢ .

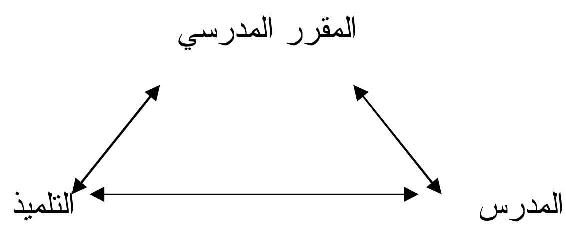
وبالتالي أهمية المنهاج ودوره الكبير في العملية التعليمية ، وبناء الشخصية المطلوبة للمتعلّم في هذا المجتمع .

٣-٣-١ أنواع المناهج

تقسم المناهج بحسب اهتماماتها وطرق وضعها وتجسيدها إلى نوعين (ضيقة ومتفتحة):

المنظور الضيّق للمناهج :

عندما ينظر للمنهاج على أنه مقرر لمادة ، ومحتواه المعرفي كما هو مدوّن في الكتاب المدرسي، يكون عندها منهاجاً ضيقاً وثابتاً. وأهم ما يميز المناهج بمفهومها التقليدي ، ضيق النظرة وقلة العناصر التي يتم التركيز عليها ، والتي يوضحها لنا الشكل (٢) الآتي :



شكل (٢) الارتباطات الأساسية للمنهاج بمفهومه الضيق

المصدر : غيات ، بوفلجة. مواصفات المناهج الدراسية ، مجلة التربية. مرجع سابق، ص١٢٣.

ولهذه المناهج ذات المفهوم الضيق مجموعة من الصفات والخصائص أهمها :[1]

١. إعداد مركزي للمناهج : حيث يكلف بإعداد هذه المناهج مجموعة من المختصين بدون أن يكون للمدرس و التلميذ ولا مدير المدرسة أي دور في تعديل هذه المناهج .
٢. عامة وبعيدة عن الواقع : وبالتالي قلة الاستفادة منها .
٣. التركيز على المعارف : تركز على حجم المعارف المقدمة للتلميذ ، فكل عضو من لجان وضع المناهج يدافع عن مادته واختصاصه من خلال إبرازهما في المنهاج ، فتتكدس المادة ، ويكون جزء كبير منها عديم الفائدة .
٤. نظرة مجزأة للمناهج : فهي مقررات منفصلة عن بعضها ، قليلة الارتباط فيما بينها .

أما المناهج الدراسية المتفتحة فلها الخصائص التالية :

[1] المرجع السابق ، ص١٢٤

١. مراعاة آراء التلاميذ والمدّرسين .
٢. مراعاة خبرات التلاميذ والواقع المحيط ، ومتفاعلة مع خصوصياته .
٣. مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ : من حيث الذكاء وسرعة الاستيعاب ، واختلاف القدرات النفسية .
٤. مرونة المناهج ومسايرتها للواقع والتغيرات والتطورات .
٥. شمولية النظرة التربوية :فهي متكاملة فيما بينها ، تخدم بعضها والأهداف التربوية .[١]

من الخصائص السابقة للمناهج المتفتحة يظهر : أن هذه المناهج هي المناهج المرجوة والتي تسعى وزارة التربية في مجتمع الدراسة إلى تطبيقها في المراحل التعليمية كافة ، وبخاصةً أنها تركز على بلورة الشخصية للمتعلّم ، وتساعد في نجاحه المهني ، والاجتماعي كونها مناهج مرنة تأخذ التطورات والتغيرات الحاصلة بالحساب ، وتسعى إلى تطوير نفسها مع التطورات السريعة . إن المناهج المتفتحة تزيد من حوافز التلاميذ ، ورغباتهم في الدراسة. كما ينعكس ذلك إيجابياً على المدّرس كونها تأخذ بآرائه سواء في العملية التعليمية أم طرق التدريس وتغيير المناهج ، ومن ثمّ يصبح دوره أكثر فاعلية ، مما ينعكس على العلاقة بينه وبين الطالب .

٣-٣-٢ مواصفات المنهاج :

المنهاج من حيث الكفاءة والفاعلية يجب أن يتميز بما يأتي :[٢]

- قدرته على تنمية احتياجات البلد .
- إمكانية تطبيقه في ظروف البلد .
- قدرته على توصيل مقاصده وأغراضه إلى الآخرين .
- قدرته على توجيه مرحلة التنفيذ باتجاه الأهداف .
- مرونته .

٣-٣-٣ مناهج التعليم المهني والتقني :

إن المناهج سواء أكانت مغلقة أم متفتحة ، تتحمل المسؤولية ذاتها مع بقية عناصر العملية التعليمية في جودة مخرجات التعلم المهني والتقني ، ودورها في سوق العمل أيضا ، وبالطبع للمناهج المتفتحة الدور الإيجابي الكبير في تحسين هذه المخرجات .

---

[١] غيات ، بوفلجة . *مواصفات المناهج الدراسية* ، **مجلة التربية** . مرجع سابق ، ص١٢٧ .

[٢] الوز ، هز وان . *بناء وتطوير مناهج التعليم المهني والتقني* ، **مجلة المعلم العربي** ، مرجع سابق ، ص١٧.

التعليم المهني والتقني يشمل في تدريسه نوعين من المناهج (مناهج نظرية ، وأخرى تطبيقية أو تدريبية)، فكان لابد من الاهتمام بهذين النوعين من المناهج ، وذلك للدور الكبير الذي ينطوي على كل منهما .

تسعى دول المنطقة بعامة إلى تطوير مناهجها التدريبية بحيث تعكس متطلبات سوق العمل ،وبما يحقق ارتباطية عالية بين مخرجات مؤسسات التعليم والتدريب المهني والتقني وسوق العمل .

ومن التحديات المتعلقة بتحقيق ارتباطيه المناهج التدريبية بسوق العمل ما يأتي :

- ✓ الوسائل والأساليب اللازم إتباعها للتأكد من استمرارية ارتباطية المناهج مع متطلبات سوق العمل .
- ✓ كيفية تحقيق المرونة في مناهج التدريب ، للتجاوب مع المتغيرات السريعة والدائمة في التقنيات المستخدمة في سوق العمل .[1]

إن الترابط المتين بين نوعي المناهج في التعليم المهني والتقني تفرض التزامن الدائم في تطوير المنهاجين ، فلا يمكن تعديل أحدهما دون الآخر . فما يتم تدريسه نظرياً في حجرات الدراسة يتم تطبيقه عملياً في المراكز المتخصصة سواء في المصانع أم الشركات (سوق العمل) .

٣-٣-٤ المناهج المهنية والتقنية التجارية في سورية :

بطبيعة التطور الصناعي والتجاري بصورة خاصة ، تفرض الشركات والمؤسسات التجارية شروطاً معينة على المتعلّم والباحث عن وظيفة لديها . حيث ترغب بموظفين لهم دراية بتكنولوجيا العمل و سوق اليوم ، متخصصين مهرة ومتدربين على أحدث وسائل العمل ، ونظراً للزيادة السنوية في التعليم التجاري العالي في سورية ، تبقى فجوة التعليم المتوسط التجاري الغير مؤهل للعمل كبيرة . كل هذا فرض ضرورة الاهتمام بمناهج ومواد التعليم التجاري لتحقيق التنسيق والترابط بين المؤسسات التعليمية التجارية ، والجهات الاقتصادية والتجارية ، سواء في القطاع الخاص أم العام . وحتى يتم القضاء على أمية التكنولوجيا الحديثة المتمثلة بالإلمام بأجهزة الكمبيوتر وبرامجه وتقنياته .

عطفاً على ما سبق من أهمية المناهج التجارية ونتائجها المرجوة في اقتصاد البلد ، كان الاهتمام من قبل وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية حول تطوير المناهج التعليمية في

---

[1] اليونسكو : *ورشة العمل الإقليمية حول تنفيذ التوصيات المشتركة لليونسكو ومنظمة العمل الدولية في مجال التعليم والتدريب التقني والمهني – الدول العربية* ، صنعاء ، ٢٠٠٤ ،ص٢٥ .

المدارس الثانوية التجارية والمعاهد المتوسطة التابعة لها واضحاً في السنوات الأخيرة ، سواء من حيث إدخال مواد جديدة أم حتى إدخال تعديلات على المواد الحالية بما يتناسب مع التطورات العلمية المهنية والتقنية ، التي فرضها العصر ، وستتحدّد من ثمّ المواد والمناهج المدرّسة في المراكز التعليمية السابقة كما هي موزعة من قبل وزارة التربية .

في المدارس الثانوية التجارية :

في نظرة سريعة لكيفية توزيع المنهاج للمواد الاختصاصية والعمل بموجبها في بداية العام الدراسي ٢٠٠٤-٢٠٠٥ في الثانوية التجارية للصفوف الثلاثة ، وذلك كما أقرها الكتاب الوزاري رقم ٥٤٣/٢٦٩٩(٧/٤) تظهر على النحو الآتي:

	الأول ثانوي	الثاني ثانوي	الثالث ثانوي
١	**محاسبة ومسك الدفاتر**	**محاسبة ومسك الدفاتر**	**محاسبة شركات الأموال و شركات الأشخاص**
٢	**مدخل إلى علم الإدارة**	**المحاسبة الضريبية**	**محاسبة التكاليف ونظام المحاسبة الموحد**
٣	**السكرتارية**	**تاريخ الفكر الاقتصادي**	**المحاسبة الخاصة**
٤	**القانون المدني**	**إدارة الأفراد**	**الرياضيات المالية**
٥	**مبادئ في علم الاقتصاد**	**القانون التجاري**	**الرياضيات والإحصاء**
٦	**مبادئ في الرياضيات العامة**	**الرياضيات المالية**	**إدارة التسويق والمبيعات**
٧	**الحاسوب**	**الرياضيات والإحصاء**	**الحاسوب**
٨	-	**الحاسوب**	

إن المواد السابقة هي مواد اختصاصية كما سبق ذكر، وهناك أيضا مواد أخرى غير اختصاصية مثل اللغة العربية، والأجنبية ، والثقافة القومية ،معتمدة في الصفوف السابقة كافة.

بالنسبة للمعهد التجاري المصرفي:

فقد ورد في الكتاب الذي يحمل الرقم ٢/١٧٣٠ /٤٣(٧/٤) الصادر إلى وزارة التعليم العالي

(المجلس الأعلى للمعاهد المتوسطة) من قبل وزارة التربية بتاريخ ٢٠٠٥/٧/٢٨ م ، والذي يتضمن الخطط الدرسية حسب الاختصاص ، وبما يتوافق مع اللائحة الداخلية للمعاهد المتوسطة، والتي تم تطبيقها بدءا من العام ٢٠٠٥- ٢٠٠٦ م التوزيع الآتي :

في السنة الأولى :

الفصل الأول

أولا : المواد النظرية والتقنية

١- اللغة العربية
٢- اللغة الأجنبية الاختصاصية(١)
٣- النقود والمصارف

ثانيا : المواد العملية التطبيقية

١- المعلوماتية (١)
٢- الأسواق المالية(١)
٣- محاسبة التكاليف
٤- دراسة الجدوى الاقتصادية

الفصل الثاني

- الثقافة القومية الاشتراكية
- اللغة الأجنبية الاختصاصية (٢)
- إدارة الإنتاج

- المعلوماتية(٢)
- الأسواق المالية (٢)
- المحاسبة الضريبية
- التحليل المالي

عدد المقررات في كل فصل هو(٧) مقررات وعدد الساعات الأسبوعية : (٣٠) ساعة موزعة بنسبة ٣٣% للمواد النظرية والتقنية و ٦٧% للمواد العملية التطبيقية . [١]

في السنة الثانية :

في السنة الثانية هناك اختصاصان هما : المحاسبة والمصارف أولاً و التسويق وإدارة الأعمال ثانياً . وتظهر هذه المقررات في الاختصاصين وفي الفصلين كما في الآتي .

- **اختصاص المحاسبة والمصارف :**

الفصل الأول الفصل الثاني

أولاً : المواد النظرية والتقنية:

---

[١] وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية.

١- القانون.
٢- أساليب البحث العلمي.
٣- اللغة الأجنبية الاختصاصية (٣).

- التسويق المصرفي.
- إدارة الأعمال المصرفية.
- اللغة الأجنبية الاختصاصية(٤).

ثانياً : المواد العملية التطبيقية:

١- نظم المعلومات المحاسبية والمصرفية.
٢- الإحصاء التطبيقي.
٣- محاسبة التكاليف(أنشطة وخدمات مصرفية)
٤- المحاسبة المصرفية بالقطع المحلي.

- تطبيقات حاسوبية في المحاسبة.
- محاسبة التأمين.
- المحاسبة المصرفة بالقطع الأجنبي.
- مشروع التخرج.

عدد المقررات كما في السنة الأولى في كل فصل هو(٧) مقررات ، وعدد الساعات الأسبوعية : (٣٠) ساعة موزعة بنسبة ٣٣% للمواد النظرية والتقنية و ٦٧% للمواد العملية التطبيقية.[1]

- **اختصاص التسويق وإدارة الأعمال :**

الفصل الأول

أولاً : المواد النظرية والتقنية:

١- القانون.
٢- أساليب البحث العلمي.
٣- اللغة الأجنبية الاختصاصية (٣).

ثانياً : المواد العملية التطبيقية :

١- نظم المعلومات الإدارية.
٢- الإحصاء التطبيقي.
٣- التجارة الإلكترونية.
٤- بحوث العمليات الإدارية.

الفصل الثاني

- التسويق وإدارة الجودة.
- الترويج وإدارة الإعلان.
- اللغة الأجنبية الاختصاصية(٤).

- تطبيقات حاسوبية في الإدارة.
- محاسبة التكاليف(أنشطة وخدمات إدارية)
- إدارة المشتريات والمخازن.
- مشروع التخرج .

يظهر نفس عدد المقررات ولها نفس النسبة في التوزيع كما في المقررات في الفصول السابقة .

٣-٣-٥ قرارات وزارة التربية حول تطوير المناهج التجارية في سورية :

تجلى الاهتمام الكبير الذي توليه وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية للتعليم المهني والتقني خلال الآتي :

---

[1] وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية.

- إقامة ورشة عمل حول تطوير المناهج التعليمية بدءا مــن١٥/٥/ ولغايــة ١٩/٥/ ٢٠٠٥ ، وفقاً لطريقة المعايير والكفايات بالقرار الوزاري رقم ١٣٣٩ /٥٤٣ (٧/٤) بتــاريخ ١٠/٥/ ٢٠٠٥
- تشكيل لجنة اختصاصية مشتركة من وزارة التربيــة ووزارة التعلــيم العــالي والفعاليــات الاقتصادية والاجتماعية في سوق العمل ، مهمتها إعادة النظر في مناهج التعليم التقني فــي المعهد التجاري المصرفي بموجب القرار رقم ٤٣/٣/٧٣٦ (٧/٤) ، وقد توصلت اللجنة إلى المقترحات الآتية :
  - ✓ استبدال تسمية / المعهد التجاري المصرفي / بالمعهد التجاري والمصــرفي ، لتتوافق مع الاختصاص في المعهد .
  - ✓ إحداث اختصاصين في السنة الثانية من مرحلة المعهد هما / محاسبة منشــآت مالية، والتسويق والتجارة الالكترونية / ولم يتم تطبيقهما حتى الآن .
  - ✓ اعتماد نظام المحاضرات بدلاً من نظام الحصص الدرسية .

- تطبيق النظام الفصلي لمرحلة المعهد التجاري المصرفي ، وإدخال مقرر المشروع في السنة الثانية وذلك تطبيقاً للقرار رقم ٥٤٣/٣٣٨١(٧/٤) ، واعتماد الدورة التكميلية لطلاب المعهد والمواد المحمولة.
- ضرورة الحفاظ على مدرّسي اللغة الأجنبية في الثانويات والمعاهد التجارية ، وعدم نقلهــم وذلك بسبب اكتسابهم الخبرة الكافية في تدريس المادة ، والمعرفة بالمصطلحات والمفــاهيم التجارية والاقتصادية ، وذلك وفقا للقرار رقم ٢٦٩٩ /٥٤٣(٧/٤) لعام ٢٠٠٥-٢٠٠٦ .
- تم إدخال مادة المعلوماتية في الثانويات التجارية و المعاهد التجارية المصرفية .
- سعي الوزارة الحثيث لإجراء دراسة مسحية للمهن الموجودة لغاية عام /٢٠٢٠/ ، والأخــذ بالحسبان التطور الاقتصادي والاجتماعي الذي نعيشه اليوم مراعية حاجة الدولة من المهــن والاختصاصات ومتطلبات التطوير خلال إعادة النظر بالمهن والمناهج الموجودة ، والعمل على إحداث وتطوير مهن جديدة .[١]

ونتيجة للأهمية الكبيرة التي توليها وزارات التربية في أعظم البلدان العربية والغربيــة للمنــاهج المهنية والتقنية ، كان اجتماع الخبراء الإقليمــي لتطوير مناهج التعليم المهنــي والتقنــي الــذي

---

[١] وزير التربية يلتقي اللجان المختصة لوضع وثيقة المعايير الوطنية لمناهج التعليمي المهني والتقني ، نقلاً عن وزير التربية في سوريا. www.sana.syفي ٨/١/٢٠٠٧

يجمع "٨٥" خبيرا من"١٤" دولة عربية في سوريا في ٢٠٠٧/١/٢٥ م ، وكانت له مجموعة من التوصيات والمقترحات سيتم عرض بعض منها .

٣-٣-٦ أهم تــوصيات اجتماع الخبــراء الإقليمــي لتطوير مناهج التعليم المهني والتقني .

تتمثل أهم تــوصيات اجتماع الخبــراء الإقليمــي لتطوير مناهج التعليم المهني والتقني بالآتي:[١]

١. إجراء الدراسات والبحوث المتعلقة في تطوير التعليم والتدريب المهني والتقني .
٢. إحداث مراكز وطنية في الدول الأعضاء ، هدفها تطبيق معايير الجودة الشــاملة علــى مخرجات التعليم المهني والتقني والتدريب (التكوين) المهني .
٣. تعميق القيم الوطنية وقيم العمل ، وتعزيز الانتماء في مناهج التعليم المهني والتقني .
٤. اعتماد المدخل التكاملي في بناء مناهج التعليم المهني والتقني ، علــى أســاس المعــايير الوطنية للمناهج و الكفايات والتحليل الوظيفي للمهن .
٥. إعداد نظام توصيف مهني عربي موحد لخريجي التعليم المهني والتقني .
٦. تعزيز مشاركة المؤسسات في إعداد سياسات التعليم المهني والتقني وإدارته .
٧. توحيد عمل الجهات المختصة بالتعليم والتدريب المهني والتقني تحت إشراف هيئة مستقلة واحدة لضبط الجودة التعليمية والتدريبية ومخرجاتها .
٨. تشجيع المؤسسات الصناعية المشاركة في عملية تدريب الطلاب من خلال إعادة النظــر في التشريعات الناظمة ، وتحفيز المتدربين من خلال منحهم مكافــآت خــلال فتــرة التدريب .
٩. استثمار تجهيزات التعليم المهني والتقني في عمليات التدريب والتصنيع والإنتاج ، ممــا يعود بالفائدة المادية للمدرب والمتدرب ، وتطوير المؤسسة التدريبية والتعليمية.
١٠. إصدار التشريعات المناسبة لتشجيع الاستثمارات المحلية والخارجية ، مما يوفر فــرص عمل لخريجي التعليم المهني والتقني
١١. تعميق تبادل الخبرات بين التجارب العربية والعالمية في مجال إعداد البرامج والمناهج ومصادر التعلّم، ضمن إطار السياسات التربوية والتعليمية ، وحاجات سوق العمــل ومتطلبات التنمية المتجددة للدول العربية المشاركة.

---

[١] *تــوصيات اجتماع الخبــراء الإقليمــي لتطوير مناهج التعليم المهني والتقني* . الموقع الرسمي لوزارة التربية في الجمهورية العربية السورية . www.syrianeduction.org.sy

١٢.رفع مستوى الأطر العاملة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية والتدريبية ، بما يتناسب مع التطورات التقنية في مجالاتها المختلفة وبما تتطلبه التنمية الشاملة.
١٣.منح خريجي التعليم المهني والتقني علاوات مادية عند التوظيف ، أو منحهم قروض ميسّرة لإقامة مشاريع صغيرة ، وتسهيل إجراءات الترخيص وغيرها بما يشجع على الانتساب للتعليم المهني والتقني، وجذب الطلبة المتميزين لهذا النوع من التعليم .
١٤.تأهيل أسواق العمل لتعزيز دورها في المشاركة الفعّالة في عملية وضع وثائق المعايير الوطنية ، وفي العملية التدريبية لطلاب ومتدربي التعليم المهني والتقني .

تجد الباحثة مما سبق :

بالرغم من الاهتمام الكبير الذي توليه الدولة في الجمهورية العربية السورية متمثلة بوزارة التربية ، إلا أن التطبيقات ما تزال قاصرة عن تحقيق جودة المخرجات كما هو مرجو منها وذلك لأن :

- ☒ عملية تطوير مناهج التعليم المهني والتقني التجاري هي عملية دائمة ومتواصلة ، كونها ترتبط بمجموعة من العوامل المتغيرة كالجوانب الثقافية ، والاجتماعية ، والاقتصادية والعلمية ، والعجلة التي تسير في مجتمع الدراسة بطيئة جداً مقارنة مع تغيرات العصر .
- ☒ المناهج التجارية يجب أن تأخذ بحساباتها احتياجات الفرد من ناحية ، والتغيرات المحيطة بالمجتمع من ناحية أخرى ، وأن تسعى لتحقيق التكامل بين الجانبين . والمناهج التجارية – للأسف– في مجتمع الدراسة لا تأخذ بالحساب الحالة النفسية للطالب واحتياجاته كمراهق كما ذكر سابقاً ، كون توزيع المناهج والحصص محدد مسبقاً من قبل الوزارة .
- ☒ إهمال التخصصات الأكثر ارتباطاً باحتياجات السوق ، فيتبين ضمور الاهتمام بتخصص إدارة الأعمال على حساب تخصص المحاسبة . بالرغم من أهمية هذا الاختصاص ودوره الكبير في سوق العمل ، ودوره الأكبر في تنمية شخصية الطالب حالياً والمدير المسؤول مستقبلا ، بالإضافة لتخصصات أخرى كالتسويق والمصارف ما تزال قيد الدراسة والتنفيذ، والواقع يفرض السرعة في أخذ القرارات من قبل الوزارة أكثر من ذلك .
- ☒ انعدام التوازن في توزيع المنهاج وانعكاساته السلبية في جودة المخرجات ، فيظهر مثلاً أن اختصاص إدارة الأعمال في المعهد التجاري المصرفي يعطى في السنة الأولى في مقرر واحد فقط وهو إدارة الإنتاج ، ويكون التخصص في السنة الثانية التي تشمل

مقررات متعددة في الإدارة . فهل سنة واحدة كافية في التخصص لتخـــريج فـــرد عامـــل ومؤهل لإدارة مشروع ما ؟!!...

- ☒ انعدام أساليب التقويم الدوري والمراجعة المستمرة في المناهج المفروضـــة ، ومـــن ثـــمّ الحصول على معلومات أكثر واقعية (تغذية راجعة) ، من خـــلال متابعـــة الخـــريجين وأماكن الضعف لديهم في مواقع العمل من قبل لجان متخصصة لمتـــابعتهم ، وتقيـــيم دور الدروس النظرية و العملية التطبيقية وطرق إعطاؤها في المدارس والمعاهـــد التجاريـــة ، فالعيب كل العيب أن تستمر هذه المناهج التي تقود في النهاية إلى صـــناعة جـــيش مـــن الموظفين معزول عن الواقع .

٣-٤ الوسائل التعليمية:

إن التقنيات الحديثة و المتعددة ساهمت و بشكل فعّال في جعل العملية التعليمية أسهل . و تنوعت وسائل التعليم و الإيضاح بحيث لم يعد المعلّم يقتصر في وسائل التعليم السبورة و الطباشير ، فهناك الحاسب الآلي و الأجهزة العارضة ، والمعدات التي ساعدت المعلّم في توصيل المعلومة للطالب. وتشكل الوسائل التعليمية ميداناً واسعاً للتربية والتعليم رغم سوء الفهم وقلة الإدراك من بعض العاملين في حقل التربية والتعليم .

٣-٤-١ تعريف الوسائل التعليمية :

- عرفت وسائل التعليم في مجال التربية والتعليم باسم(المعينات) أو معينات التدريس Taching Aids، أو الوسائل السمعية والبصرية Audiovisual Aids ، وارتبطت بالمعلّم لمجرد توضيح ما يصعب على الشرح النظري. [١]
- المواد والأدوات والأجهزة أو قنوات الاتصال ، التي تنتقل بواسطتها المعارف والخبرات والمهارات للفئات المستهدفة من المتعلّمين . [٢]
- هي عنصر من عناصر نظام شامل لتحقيق أهداف الدرس ، وحل المشكلات التعليمية في موقف تعليمي معين.[٣]

وقد ازداد الاهتمام بالوسائل التعليمية بشكل أكبر من السابق منذ اكتشاف الجديد منها كالتليفزيون والأقمار الصناعية، والكمبيوتر، والفيديو، والفيديو دسك وشبكة الإنترنت ، وغيرها. وأصبحت الوسائل جزءاً متكاملاً مع العناصر التي تكون عملية الاتصال.

٣-٤-٢ أنواع الوسائل التعليمية :

إن أساليب التدريس تعدّ من أهم العناصر التي تؤثر وبشكل حيوي على نوعية التعليم ، حيث تتعدد في دول العالم أساليب توصيل المعلومات ، فمنها:

- **الأساليب التقليدية:** وتتمثل بالمحاضرة ، و حلقات النقاش وورش العمل ، والتعاون المخبري ، لكن في البلدان العربية يطغى أسلوب المحاضرة والإلقاء من جانب المعلّم

---

[١] يحيى ، زكريا .*المعلم العربي .....أين هو من عصر تقنية المعلومات* ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة . مرجع سابق .www .bab. Com .

[٢] حسين ، محمد علي . *دور الوسائل التعليمية في العملية التربوية* ، **مجلة بناة الأجيال** . نقابة المعلمين ، دمشق ، سوريا ، العدد ١٤ ، ٢٠٠٥ ، ص ٧٢.

[٣] المرجع السابق ، ص ٧٢ .

على كل ما عداه من أشكال ، حيث يقوم المعلّم بسرد المعلومات بشكل متواصل دون أن يتخلل ذلك أسئلة للحوار أو المناقشة .

❖ سلبياتها :

١) عدم مشاركة الطالب فيها ، مما يجعل دوره سلبيا ،ومن ثمّ ضعف العلاقة بينه وبين المعلّم.
٢) عدم قدرة الطالب على الاستيعاب وفهم أفكار الموضوع .
٣) منهكة للمعلّم ومستنفذة لقواه ، وذلك كون المعلّم يعاني أصلاً من ضخامة نصابه في مجتمع الدراسة .
٤) عدم قدرة المعلّم على تحديد مستوى الطلاب ، ومعرفة نقاط الضعف لديهم كونه يشرح باستمرار ضمن مدة زمنية قصيرة محددة له سلفاً لكل حصة .

❖ **الأساليب الحديثة** : المتمثلة في البداية باستخدام الحاسب في التعليم ، ثم تلاها استخدام الإنترنت ، وأخيراً ظهور مفهوم التعليم الإلكتروني الذي يعتمد على التقنية لتقديم المحتوى التعليمي للمتعلّم .

٣-٤-٣ ماهية التعليم الإلكتروني :

- **التعليم الإلكتروني** : هو شكل من أشكال التعليم عن بعد ، يتميز عن غيره بوجود عنصر التفاعل بين المعلّم والمتعلّم والمحتوى التعليمي ، وبوجود عنصر التزامن بين الطلاب والمعلّمين ، مستخدماً آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة ، ورسومات ، وآليات بحث ، ومكتبات إلكترونية ، وكذلك بوابات الإنترنت، سواء عن بعد أو في الفصل الدراسي، فالمهم استخدام التقنية في إيصال المعلومة للمتعلّم .[1]

---

[1] الهياجنة ، أحمد فخري . *دور نظم التعليم الالكتروني في معالجة إشكاليات التعليم في المنطقة العربية* ، **مجلة المدينة العربية** . مرجع سابق ، ص٦٥ .

▪ **التعليم الإلكتروني:** هو ذلك النوع من التعليم المرتكز على الطالب ، والمطوِّع لتقنيات المعلومات والاتصالات في عملية التعليم والتعلّم، وقد أصبح من أكثر أنماط التعليم انتشاراً وتسارعاً في العصر الحاضر.[١]

أنواع التعليم الإلكتروني :

- ✓ **التعليم الإلكتروني المباشر :** يعتمد على الإنترنت بشكل رئيس لتوصيل وتبادل الدروس بين المتعلّم والمدرّس، متميزة بالاتصال المباشر بين جميع الأطراف .
- ✓ **التعليم الإلكتروني غير المباشر :** يعتمد على استخدام أدوات الاتصال الإلكترونية دون وجود التزامن بين الأطراف ، مثل الأقراص المضغوطة أو شبكة الإنترنت .[٢]

إن ثورة الاتصال وغزارة المعلومات التي تنهمر على الطلاب من مصادر متعددة ، وتتراوح من الكتب المدرسية إلى شبكة الإنترنت ، تفرض على المدرسة تمتين علاقة الطلاب بمصادر تلك المعلومات وتدريبهم على كيفية الحصول عليها وفهمها ، وبالتالي التركيز على مبدأ التعلم الذاتي ، والتركيز على المتعلّم ليعلم نفسه بنفسه ، بحيث يتغير دوره من مستمع سلبي إلى باحث وناقد ومصدر للمعرفة . [٣]

٣-٤-٤ أهمية استخدام التقنية في التعليم :

١- تجعل التدريس أكثر جاذبية : كونها تستخدم بعض التقنيات كالتلفاز والإذاعة ووسائل سمعية أخرى .
٢- إمكانية نقل المخزون الهائل من المعلومات إلى الطلاب بوسائل تقنية عالية الفعّالية وبكلفة قليلة .
٣- التمكن من التدريس في الصفوف الكبيرة .
٤- سرعة نقل المعلومات وتوفير الوقت .

---

[١] العقلا ، علي . *سيناريوهات التعليم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية* ، **مجلة المعرفة** . العدد ١٤٣ ، مارس ، ٢٠٠٧ . **www . almarf a . com**

[٢] الهياجنة ، أحمد فخري . *دور نظم التعليم الالكتروني في معالجة إشكاليات التعليم في المنطقة العربية* ، **مجلة المدينة العربية** ، المرجع السابق ، ص٦٦ .

[٣] بشارة ، جبرائيل و عمار ، سام . *الأساليب الحديثة في التعليم والتعلم وجدوى استخدامها* ، **مجلة بناة الأجيال** . نقابة المعلمين ، دمشق ، سوريا ،العدد ٥٢ ، ٢٠٠٤ ، ص ٤٧.

٥- علاج مشكلة قلة عدد المعلّمين المؤهلين علمياً وتربوياً .
٦- التغلب على مشكلة الفروق الفردية بين المتعلّمين. [١]
٧- إمكانية تبادل الحوار والنقاش من خلال منتديات الحوار والبريد الإلكتروني .
٨- تشجيع التعلّم الذاتي والتقييم الفوري والسريع ، والتعرف على النتائج وتصحيح الأخطاء.

مما سبق تجد الباحثة : أنه على الرغم من أهمية التعليم الإلكتروني ودوره الكبير في العملية التعليمية ، إلا أنه يبقى للطرق التقليدية أدوار لا يمكن إغفالها ، فالمعلّم ما يزال حتى هذه اللحظة له الدور الأهم في العملية التعليمية ، وخصوصاً كون مجتمعاتنا العربية لم تتكيف بعد مع التطورات العلمية التقنية الكبيرة ، وما تزال لا تعترف بالشهادات التي تمنحها مؤسسات التعليم الإلكتروني . فلا بد من الاهتمام الكبير بالمعلّم خلال العمل على رفع مستواه الأدائي ، بخضوعه لدورات تدريبية مكثفة في تقنيات التعليم الإلكتروني ، والاستفادة منه في تدريب الطلاب على استخدام هذه التقنيات ، وبالتالي الاستمرار في تعزيز دور المعلّم في العملية التعليمية المتغيرة بشكل دائم مع تطور التقنية التعليمية .

٣-٤-٥ استخدام التكنولوجيا التعليمية(التعليم الإلكتروني) في التعليم والتدريب المهني والتقني

تأثرت قطاعات العمل الاقتصادية كافة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فتغيرت بالتالي أساليب وطرق طرائق العمل المتبع في المهن المختلفة في سوق العمل ، ومن ثمّ طرائق جديدة للتعليم والتدريب أكثر كفاءة وفعّالية.

وتسعى معظم الدول العربية في المنطقة للاستفادة من هذه الثورة واستخدامها في تطوير أنظمة التعليم والتدريب المهني والتقني لديها ، ومن أهم التحديات المتعلقة باستخدامها ما يأتي :

- ✓ الكلفة العالية للبنية التحتية اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والتدريب التقني والمهني ، وكيفية توفيرها .
- ✓ تشجيع وتعزيز التعاون بين دول المنطقة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .[١]

---

[١] حسين ، محمد علي . *دور الوسائل التعليمية في العملية التربوية* ، **مجلة بناة الأجيال** . العدد ٥٥ ، مرجع سابق ، ص ص٧٣ - ٧٤.

غاية أم وسيلة ؟

تجد الباحثة : أنه وبالرغم من أن هذه المؤسسات التعليمية المهنية والتقنية حققت تقدماً كمياً كبيراً ، ولكنها فشلت في النوعية ، فالقرن الحالي قرن يتميز بأهمية المعلومات فيه ، ومن يملك المعلومة يملك عنصراً قوياً من عناصر القوة . إن المدرّسين والمعلّمين تقع عليهم مسؤولية كبيرة في إفادة الطلاب وأبناء المجتمع إفادة قصوى، من ثورة الاتصالات في العالم ، والإقبال على استخدام الكمبيوتر والاتصالات الإلكترونية في المناهج والوسائل التعليمية ، وأن يعملوا للاستفادة منها وتطوير قدراتهم فيها . ولكن كيف سيتم التعامل مثلاً مع شبكة «الإنترنت» التي اقتحمت شتى فروع الحياة ، والتي يتضاعف عدد مستخدميها الآن مرة كل عام ؟ و مجتمع الدراسة يفتقر لخطوط الهاتف في كثير من المناطق ، وهي أبسط شرط لتحقيق التواصل التقني مع الغير. كيف يستطيع هذا الطالب أن ينافس غيره من الطلاب في الجهة المقابلة من العالم حيث التقنية والتكنولوجيا الرقمية مؤمنة له وفي أعقد شروطها ، ومسخّرة فقط لخدمته ؟. في الوقت الذي يسخّر الطلاب في هذا المجتمع أنفسهم للحصول على هذه التقنية وتعلّم كيفية استخدامها . كل هذا جعل من الثورة الرقمية وتكنولوجيا الاتصالات في مجتمع الدراسة غاية ، بينما هي وسيلة في الجهة المقابلة من العالم.

تقول تقارير حديثة إن قيمة التجارة الإلكترونية عبر شبكة «الإنترنت» ارتفعت إلى ١٠ مليارات من الدولارات في العام ١٩٩٧، ويتوقع وصولها إلى ٢٠٠ مليار من الدولارات قبل نهاية القرن العشرين .[٢]

أما في الجمهورية العربية السورية: فما يزال أسلوب المحاضرة والحوار الخجول هو الأساس المتبع في إعطاء الدروس حتى في المدارس والمعاهد التجارية ، فأين سيكون موقع هذا البلد في التقرير السابق ؟ ونحن الآن وقد مضى حوالي الثماني سنوات على بداية القرن الجديد ، وما تزال الأساليب التعليمية المتبعة أساليب تقليدية بسيطة ، حتى الحوار بين المعلّم والطالب لإيصال المعلومة للمتعلّم لا نملكها . فمنذ سنوات قليلة حتى تم اعتماد مادة المعلوماتية في المنهاج الدراسي العام والتجاري ، كما تبين في توزيع المنهاج سابقاً ، وما زالت الجهود حتى الآن

---

[١] اليونسكو : *ورشة العمل الإقليمية حول تنفيذ التوصيات المشتركة لليونسكو ومنظمة العمل الدولية في مجال التعليم والتدريب التقني والمهني – الدول العربية* ، مرجع سابق ، ص٢٦ .

[٢] يماني ، محمد عبده . عصر *المعلومات وعصارة التعليم* ، **مجلة المعرفة** . عدد ٣٥ ، مرجع سابق ، www . almarf a . com . ١٩٩٨

تدرس إمكانية تطوير المعلّم من القصور الحاصل في إمكانياته العملية التطبيقية والنظرية في اختصاصه التجاري رغم دراسته الأكاديمية له. فكيف في المواد التقنية والإلكترونية المدخلة حديثاً في حياته الشخصية والمهنية ؟.

لا يكفي أن يتم وضع حواسيب جيدة وشبكات إنترنت في الصف ، بل يتعين أن يتم استخدامها بطريقة ملائمة ، (فكم هي كثيرة تلك الحواسب العاطلة عن العمل وتفتقد الصيانة في غرف مادة المعلوماتية في أغلب المدارس التي تمت زيارتها إن لم تكن كلها ، مما يقلل من فرصة الطالب في الحصول على وقته الكافي للتواصل مع هذا الجهاز) ومن ثمّ على المدارس أن تغير مناهجها وتحدد طرق جديدة لنقل المعرفة .

ويقول " سيدريك واش هولز " اختصاصي برنامج اليونسكو بنكوك : (إن أحد أهم تحديات تقانات المعلومات والاتصال الكبرى تكمن في عدم رغبة المدارس في التغيير) ، فإذا لم يقم التلامذة إلا بعملية القص واللصق على الشاشة فلن يتعلموا شيئا ، فكثير من الدول اشترت كمية هائلة من التجهيزات دون أن تدرك أن التكنولوجيا غاية في الاختلاف ، فعلى المعلّمين أن يكونوا مدرّبين ، ليس فقط على استخدام الأداة ، بل أيضاً على تغيير طريقة تدريسهم [١].

و في هذا الجانب توجد مجموعة من الخطوات التي تقوم بها سورية لتمضي قدماً في مجال تطوير التعليم المهني والتقني :

- ✓ هناك فعاليات مشروع دمج التكنولوجيا بالتعليم في سورية والتي شملت حتى الآن " ما يزيد على ١٠٠ مدربٍ، و١٥٠٠ مدرّسٍ ، وما يقارب ١٥٠ ألف طالب ، و٣٠٠ مدرسة سورية". هذا المشروع (دمج التكنولوجيا بالتعليم) انطلق في سورية عام ٢٠٠٥ ، وهو يهدف إلى تزويد الطلاب والمدرّسين بالمهارات الأساسية لمعرفة الحاسوب ، وتعلّم كيفية دمج التكنولوجيا بالتعليم، واستخداماتها في الصف بفاعلية لتحسين عمليتي التعليم والتعلّم ، ونشر التعلّم التشاركي خلال مجموعة فعّاليات هي تدريب المدربين ، وورش عمل حول التنمية المهنية للمدرّسين ، ومشاريع تشاركيّة تعليمية عن بعد ، كما يعمل المشروع على ربط الشباب السوري بشبكة تعلّم وطنية وعربية وعالمية، تحفزهم على مشاركة معارفهم ونظرائهم في الدول العربية والعالم.

" وبالرغم من توسع أنشطة المشروع المختلفة ، فالمشروع يطبق في المرحلة الحالية على الصفين الأول والثاني الثانوي ، وعلى السابع والثامن من مرحلة التعليم الأساس ".

---

[١] اليونسكو، *التقانات الحديثة : سراب أم معجزة ؟* ، **مجلة التربية اليوم** . العدد٧ ، ٢٠٠٣، ص ص ٦– ٧ .

يذكر أن المشروع بدأ في شباط ٢٠٠٥ بتدريب ٥٥٠ مدرساً و٥٠ مدرباً رئيسياً و٥٠٠ مدرّساً متدرباً، حيث تم اختيار المدرّبين والمتدرّبين من ١٠٠ مدرسة ثانوية مرتبطة بشبكة الوزارة ، وموزعة بشكل جغرافي متساوٍ في المحافظات.[١]
وكانت الأمانة السورية للتنمية وبالتعاون مع وزارة التربية ، قد أطلقت مسابقة المشاريع التشاركية الثانية المقامة ضمن فعّاليات مشروع دمج التكنولوجيا بالتعليم وورلد لنيكس ـ سورية ، الذي يركز على استثمار التكنولوجيا الحديثة في عمليات التعلّم بالشكل الأمثل ، حيث وصل عدد المشاريع التشاركية المشاركة إلى ما يقارب ٢٧٠ مشروعاً تشاركياً يساهم في تطويرها ، والعمل عليها أكثر من ٢٥٠٠ طالباً من كل المحافظات السورية.٢

- ✓ مشاركة سورية في المؤتمر الاستثنائي لوزراء التربية العرب ، الذي دعت إليه المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم في تونس يومي الثالث والرابع عشر من شهر حزيران لعام ٢٠٠٨ ، بوفد يترأسه الدكتور علي سعد وزير التربية .

ويناقش المؤتمر وثيقة تطوير التربية والتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي ، التي تتضمن التعليم والتعلّم في القرن الحادي والعشرين وتطوير المنظومة التربوية العربية في المجالات المختلفة ، وخاصة ضمان جودة التعليم وتأهيل المدرّسين وطرائق التدريب والتفاعل ومستويات التطوير في مراحل التعليم كافة ، وقضايا محو الأمية وتعليم الكبار والتعليم العالي والبحث العلمي . ومن المنتظر أن يقر المؤتمر الوثيقتين المذكورتين بصيغتيهما النهائيتين بعد ما تمت مراعاة ملاحظات الدول العربية المرسلة سابقاً ، ولاسيما سورية ، حيث تم إدخال ملاحظاتها المتضمنة التأكيد على التدقيق في المصطلحات المستخدمة بالوثيقتين ، ومراعاة التوجهات الوطنية في عملية التطوير التربوي ، وتسليط الضوء على قضايا أساسية في التعليم الفني والمهني في المشروع النهائي للوثيقتين، فضلاً عن أن المنظمة العربية أدخلت التعديلات السورية المقترحة على دستورها بما يخدم العمل العربي المشترك.[٣]

---

[١] تشميل ٣٠٠ مدرسة في مشروع دمج التكنولوجيا بالتعليم . com. education http://www.syria-news

[٢] المرجع السابق http://www.syria-news education com.

[٣] سوريا تشارك في المؤتمر الاستثنائي لمؤتمر وزراء الخارجية العرب . 2008 . www.syrianeduction.org.sy

ومن المهم التأكيد أن التعليم الإلكتروني لا يعني مجرد نشر أجهزة الحاسب الآلي في الفصـــول الدراسية أو في الممرات في المباني الأكاديمية ، ولا يعني – أيضاً – تمديد الشــبكات وزيـــادة سعات الاتصال ، ولا يعني نقل المحتوى التعليمي كما هو ، ونشره علـــى شــبكة المعلومـــات العالمية ، فقضية التعليم الإلكتروني ليست تقنية بالمقام الأول ، بل هي تطويـــع التقنيـــة لتيســير عملية التعليم والتعلم. [1]

كل ما سبق يبين أن التعليم الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات في بلادنا غاية نسعى لهـــا ، ولا ندري متى ندركها، ونتمنى أن ندركها .

---

[1] العقلا ،علي . *سيناريوهات التعليم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية* ، **مجلة المعرفـــة** . العـــدد ١٤٣ ،مرجع سابق . **www . almarf a . com** .

٣-٥ الإدارة التعليمية :

إن التربية في مضمونها بشكل عام جزء لا يتجزأ من العملية الإدارية ، فالإدارة هي تنظيم لمجموعة من الأعمال أو الأفراد الذين يشكلون أفراد المؤسسة ، والتربية بشكل عام هي تنظيم وترتيب لسلوك الطلاب وإعدادهم ليكونوا أكثر تفاعلاً في مجتمعهم . لذا فإن اختيار القيادات التربوية تعد من أهم العمليات الإدارية على الإطلاق ، فالتربوي الإداري هو من يبني شخصية مدير الغد . ومن الضروري جداً وضع المعايير والأسس المناسبة لاختيار القيادي التربوي حتى نضمن بناء صحيحا لقيادي المستقبل.[١]

لقد احتل مدير المدرسة اهتماماً كبيراً في الأدب التربوي المتعلق بالإدارة التربوية خلال السنوات الأخيرة ، وذلك لأن دور المدير له أثر كبير في أداء المعلمين وممارساتهم ومدى تحصيل الطلبة التعليمي ، فضلاً عن مسؤوليته في تحقيق ما تتوصل إليه التربية من نتائج .[٢]

وتتطلب المرحلة القادمة تجديداً في أساليب الإدارة التربوية ، كما تحتاج إلى قيادة تغيير متفهمة تراعي عمليتي التجديد والتفاعل مع معطيات العصر ، وتجاوز الأساليب التقليدية في التعامل مع القضايا والمشكلات والبرامج.[٣]

وبما أن مدير المدرسة قائد تربوي مهمّ في إحداث التغيير والتطوير ، فلا بد من تحديد الآتي:

٣-٥- ١ صفات مدير المؤسسة التعليمية الناجح :

تتمثل أهم صفات مدير المؤسسة التعليمية الناجح بالآتي :[٤]

١- أن يكون محباً وفياً مخلصاً لعمله .
٢- أن يكون قدوةً في أعماله وأفعاله .
٣- النضج والقدرة على طرح الأفكار .
٤- الحزم والثقة في اتخاذ القرارات المتوازنة .

---

[١] العارف ، يوسف حسن . *اختيار القيادات التربوية .... أساليب علمية* ، جدة ، الموقع العربي العملاق . **www.bab.com** . ١٠ /٢٠٠٦/٥ .

[٢] الحارثي ، علي محمد . *دور مدير المدرسة الثانوية المتنامي في مواجهة الاحتياجات التربوية للمدرسة* ، **مجلة كليات – المعلمين** . وكالة وزارة التربية والتعليم لكليات المعلمين ، السعودية ، المجلد السادس ، العدد الأول ، مارس ، ٢٠٠٦، ص ٥٩ .

[٣] المرجع السابق ،٢٠٠٦ ، ص ٦٢ .

[٤] الوز ، هزوان . *الإدارة المدرسية* ، **مجلة بناة الأجيال** . نقابة المعلمين، العدد(٥٥) ، سورية،٢٠٠٥، ص ٦٨

٥- قادراً على إدارة الأزمات الإيجابية في مدرسته واستثمارها نحو التناسق المنتج.

٦- التفاني من أجل العام على حساب الخاص .

وقد حدد ليلي كوست تسع خصائص للمديرين الجيدين وهي : [1]

١. الالتزام بالأهداف الأكاديمية.
٢. خلق جو من الآمال السامية.
٣. العمل كقائد بنّاء.
٤. قائد قوي وحيوي .
٥. التشاور مع الذين من حوله.
٦. فرض النظام والقوانين وتطويرها.
٧. إجادة الاستفادة من الزمن.
٨. تقويم النتائج .
٩. الإرشاد إلى المصادر وترتيبها.

٣-٥- ٢ واجبات المدير ودوره :

إن ما شهدته الإدارة التربوية من اتجاهات حديثة زاد من أهمية المدير ، فتغيـر دوره ومهامـه لتكون كالآتي:[2]

١- تطوير الأهداف العامة للمدرسة .

٢- نقل الطلبة نحو تحقيق الرؤية المشتركة .

٣- التحسين ما أمكن ، والتطلع دوماً إلى الجديد والمفيد في مجال التربية والتعليم .

٤- الإطلاع الجيد على سير العملية التعليمية والزيارات الميدانية المكثفة .

٥- حضور الدورات واللقاءات والاجتماعات التربوية ليتزود بكل جديد .

وليحقق المدير واجباته كاملة ويؤدي دوره المفروض في ظل وسائل التعليم الحديثة ، والاستفادة من التقنية العلمية الحديثة (الحاسوب) . لا بد من تكثيف عمليات تدريب الكوادر الإدارية ، وذلك بهدف علاج القصور الإداري ، وتنمية القيادات التربوية فكرياً و وظيفياً ، وتطـوير المهـارات

---

[1] Lily Qusest . J . Gary. Evaluation of High School Principals By Boards of Education . A thesis For the degree of specialist in education , University of Wisconsin , **superior Eric document reproduction service**. (1986) , ED 297495.

[2] الحارثي ، علي محمد . *دور مدير المدرسة الثانوية المتنامي في مواجهة الاحتياجات التربوية للمدرسة* ، **مجلة كليات – المعلمين** ، مرجع سابق ، ص ٦٩

الفنية للقيادي التربوي ، وتمكين القائد التربوي من المهارات اللازمة لإدارة المؤسسة التربوية ، وبخاصةً في ظل المتغيرات التكنولوجية التي أضافت أبعاداً جديدة على العملية التربوية . [١]

فدور المدير يحتم عدم إغفاله ، والأخذ برأيه دوماً في ما يتعلق بكل جديد ، ففي دراسة على تصور مديري المدارس تجاه أهمية الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدارس التعليم العام في ولاية الينوى الأمريكية ، لمعرفة مدى انطباعهم حول أهمية تنفيذ (١٩) عملية مختلفة لتحسين الجودة الشاملة ، مثل : عدد سنوات خبرة مدير المدرسة في مجال التعليم ، ومدى فهم واستيعاب مدير المدرسة لمبادئ ديمنج للجودة ، مدى أهمية ودرجة تطبيق كل منها في العملية التعليمية ، تبين بأن (١٨) منها تعدّ مهمة ١٢ منها في مجال الإدارة . [٢]

٣-٥- ٣ مشكلات المدير :

من أهم المشكلات التي تواجه القادة التربويين ، مشكلة المحافظة على الجو النفسي للمعلّمين ، وتوفير الجو المناسب لهم ليشاركوا في العملية التربوية بقدرٍ عالٍ من الفعّالية . مما يوضح جسامة الدور الذي يلعبه مدير المدرسة ، فهو يتعامل مع النظم والقرارات واللوائح ، وفي الوقت نفسه يتعامل مع المناهج وفنيات طرائق التدريس ، ونفسيات المعلمين والطلاب وأولياء أمورهم، الأمر الذي يجعل البعض يصاب بالإرباك الإداري. إن التطور الذي يعيشه العالم بأجمعه خلال الإنترنت والقنوات الفضائية (السماوات المفتوحة) ، أفرز مشكلات داخل المدرسة وعلى جميع الأصعدة (الطلاب، المعلمون، الإداريون) ، لا يستطيع المدير التعامل معها إلا خلال برامج معدة لهذا الغرض. [٣]

مما سبق تجد الباحثة : أنه كما الطالب ، والمعلم ، والوسائل التعليمية ، والمنهاج . يأتي المدير ليكمل الحلقة الأساس في النظام التعليمي ، وبالرغم من أهمية كل جزء من هذه الحلقة إلا أن المدير بمسؤولياته ودوره الإداري الفعّال يحدد نجاح هذه الحلقة في أداء دورها أو فشلها ، فالقدرة على بناء الجو الإيجابي بين جميع الأطراف في المدرسة هو الأساس في خلق الحافز عندهم على العمل بكل إمكانياتهم ، والتكيف مع كل الظروف المستجدة من تطورات علمية

---

[١] العارف ، يوسف حسن. *اختيار القيادات التربوية .... أساليب علمية* ، مرجع سابق . **www.bab.com** . ١٠ /٥/٢٠٠٦ .

[٢] Spirrison , Conral . Superintendent Perceptions of The importance and implementations of quality improvement Process best Practices in Illinois K-12 schools (Total Quality Management) . Diss . Illinois State University , Normal, (1998) P11.

[٣] العارف ، يوسف حسن. *اختيار القيادات التربوية .... أساليب علمية* ، مرجع سابق.

وعملية ، ومواجهة المشاكل التي يتعرض لها هذا المجتمع الصغير المتمثل بالمدرسة كشخص واحد. وفي مجتمع الدراسة التعليمي يغلب على إدارة التعليم النمط التقليدي ، الذي يحصر مهمته بالإشراف وضبط النظام وإعطاء الأوامر وممارسة الروتين ، وهي مهام لم تعد كافية لمواجهة متطلبات المؤسسات التعليمية المعاصرة، فتضخم الأعمال والأعباء فيها جعلها تحتاج إلى إدارات ملائمة وقادرة على المواجهة والقيادة الفعّالة .

إن القيادات الإدارية المطلوبة في العصر الحاضر يجب أن تتمتع بسلطة اتخاذ القرار وتوجيه النظام التعليمي ، وتملك الأدوات التي تمكنها من تقويم أدائه الداخلي ، ومردوده الخارجي في علاقته مع البيئة ، وتوجيه تنفيذ تلك الخطط ، وتضع الترتيبات الملائمة لحفز العاملين وتنميتهم مهنياً . الإدارة الحديثة تحتاج أن تكون واعية قادرة على الابتكار والتجديد ، وتصور الجديد المناسب ووضعه موضع التنفيذ .[1]

وكل ما تم ذكره ينطبق على مجتمع الدراسة ، ألا وهو المدارس والمعاهد التجارية ، لأن دور المدير ومهامه وواجباته واحدة مهما كان نوع المؤسسة التعليمة التي يديرها .

وتبين للباحثة خلال عدد من الزيارات الميدانية لعدد من المدارس التجارية الآتي :

- ☒ إن الأشخاص الذين يشغلون منصب الإدارة في المدارس الثانوية التجارية ، ينقصهم كثير من الصفات التي تم تناولها سابقاً للمدير الناجح. صحيح أنهم لا يمثلون كل المدراء في سوريا ، ولكنهم عينة لا بأس بها من مدراء المؤسسات التعليمية محل الدراسة .
- ☒ هناك مدراء يجدون في كون نسبة الحضور العالية للطلاب عند مدرّسة ما ، شك في سلوكها ، وكأن هذا شيء مخالف للقانون المدرسي ، ولا يجد فيه قدرة وإمكانية عالية عند المدرّسة تستطيع خلالها أن تتفهم الطلاب وتجذبهم بأسلوبها العلمي المميز لحضور الحصة الدرسية بلهفة بالغة .
- ☒ يجب من وجهة نظر البعض من المدراء معاملة طلابهم بأسلوب الشتم والسَب كأسلوب راقٍ من وجهة نظرهم ، للتعامل به مع هذه الفئة من الطلاب التي لا تستحق الاحترام ، وكونهم مراهقون فهذا الأسلوب هو الأفضل كما تقول هذه الفئة من المدراء ، فأين سنجد مثل هذه الإدارة القدوة لتبني جيلاً منتجاً فعالاً ، إدارياً وقيادياً ممتازاً ؟.
- ☒ تنصيب بعض المدراء إناثاً وخصوصاً في بعض المناطق النائية في سورية حيث العادات والتقاليد تحد من إمكانيات المرأة وقدراتها ، جعلها تحاول جاهدة أن تثبت أنها جديرة بهذا

---

[1] رحمة ، أنطوان حبيب . **اقتصاديات التعليم** ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، ١٩٨٢م ، ص ٢٩٥ .

المنصب ، فترفض كل مقترحات المدرّسين حول التحسين أو التغيير في كثير من القضـــايا المتعلقة بالعملية التعليمية ، كإثبات لمديرية التربية أنها تستطيع أن تفرض ما تريــد وأنهــم محقون بتنصيبها ، وهذا ما ينعكس سلبياً على المدرّسين وعلى طريقة إعطائهم ، وبالتـــالي الأثر الكبير على الطالب طبعاً .

- ☒ يتم تعيين مدراء لهذه المدارس التجارية ممن يحملون شهادة في الهندســة ، وهــذا كــافٍ لإظهار المشكلة ،(حيث تم افتتاح ثانويات تجارية متعدّدة في سورية ، كملحقات للمــدارس المهنية الصناعية) . فمن أهم شروط نجاح المدير في مؤسسته ، أن يكون مدركاً لطبيعــة المهنة التي يمارسها ، وملماً بتفاصيلها وحيثياتها ، فكيف سيدرك هذا المدير معنى منهــاج التعليم التجاري ؟ وما هي المحاسبة والقانون والإحصاء ، وما هــو منهــاج الإدارة الــذي يفرض عليه سلوك معين وخصوصاً مع مدرّسيه ؟.
- ☒ الرفض التام لأي نقاش، أو إبداء أي رأي من قبل أي مدرّس ، من مبدأ أن هذا ليس عمــل المدرّسين وإنما عمل الإدارة ، ومن ثمّ وضع حاجز كبير بين الإدارة وبين الهيئة التدريسية.
- ☒ التفرد في وضع البرامج الإمتحانية لاختبارات الطلاب الفصلية الشفهية والكتابية مــن قبــل بعض المدراء ، بالرغم من التعارض التام في المواد الإمتحانية ، نتيجة الجهل بهذه المــواد وأهمية كل منها، ومحتويات كل مادة ، وهذا ما ينعكس على النتيجة النهائية للطالب .

فالإدارة المدرسية الناجحة تقوم على الإيمان بكرامة الإنسان، فهو الدليل العام الموجه لكثير من التصرفات والتطبيقات العملية ، وهذا الأمر يعكس الفروق الفردية بــين المــدير الــديمقراطي، والمدير المتعسف ، والمدير الذي يعمل معاونوه معه ومن أجله ، والمدير الذي يعمل معــاونوه معه فقط .[١]

هذه نماذج بسيطة من المدراء في مؤسسات تعليمية يفترض أن تكون الأرض الخصــبة لمنبــت أجيال عليها مسؤوليات كثيرة في هذا البلد ، الذي يصارع ليثبت نفسه ، وعلى أسس قوية ومتينة في هذا العالم المتصارع على التقنية والتطور الرقمي . صحيح أنه لا يتم الشمل أبداً ، ولكــن لا شك أن هناك ضعفاً كبيراً في التأهيل الإداري للمدراء في هذه المدارس والمؤسسات التعليميــة جميعاً ، وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في هذا البلد، سيصطدم بعوائق كثيرة كــون تربتــه تختلف عن غيرها ، فاستنساخ هذا النظام في مجتمع الدراسة كما ذكر سابقاً لا يجدي نفعاً.

---

[١] الإدارة المدرســية ، وزارة التربيــة والتعلــيم فــي الســعودية، الإدارة العامــة للإشــراف التربــوي http://www.moe.gov.sa/ishraf/MOE/Supervision/Adminstration.htm#0 ٢٠٠٨/٦/٥

٣-٦ المؤسسة التعليمية :

لكي تتناغم الأسس التعليمية السابقة وتتفاعل فيما بينها ، لا بد وأن يتوافر لها الجو المناسب في المؤسسة التعليمية التي تمثلها ، وهي هنا المدرسة الثانوية والمعهد .

تشير معظم الدراسات المستقبلية إلى أن المدرسة بفصولها الدراسية ،ستبقى المؤسسة الرئيسة التي تعتمد عليها حكومات دول العالم في تحقيق أهدافها التربوية وتنمية ثروتها البشرية ، وستكون مهمتها الأساسية إعداد التلاميذ للمستقبل خلال تزويدهم بمعارف ومهارات من العيش بطريقة مرضية .[١] ولكن بما أنه عصر الانتقال من عصر التعليم إلى عصر التعلم ، و الوسائط التعليمية المستخدمة ستتغير ، فيصبح الطالب أكثر اعتماداً على نفسه في البحث عن المعلومة ، والإجابات عن طريق مصادر المعلومات ، مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فالسؤال الآن : هل سيتغير دور المؤسسة التعليمية وتفقد أهميتها وهيبتها كبيت للعلم والتربية قبل العلم ؟

في الحقيقة إن المدرسة لا تعتبر مصانع لإنتاج منتجات مطابقة للمواصفات بطريقة تقنية محددة، بل تعدّ العملية التعليمة ذاتها ، التي يستخدم فيها المعلمون والطلاب المدخلات المتاحة ويتفاعلون مع بعضهم بطرق إبداعية ، عاملاً حاسماً في تحقيق فعّالية المدرسة أو المؤسسة التعليمية .[٢]

إن المقصود بالمدرسة : كل مؤسسة تعليمية نظامية أقامها المجتمع ، سواء سميت مدرسة أم معهد أم كلية أم جامعة أو غير ذلك من تسميات .[٣]

دور المدرسة الثانوية والمعهد في صقل شخصية الطالب وتعديل سلوكه :

يتمثل دور المدرسة الثانوية والمعهد في صقل شخصية الطالب وتعديل سلوكه بالآتي :[٤]

---

[١] بشارة ، جبرائيل و عمار ، سام . *الأساليب الحديثة في التعليم والتعلم وجدوى استخدامها* ، **مجلة بناة الأجيال** . نقابة المعلمين ، مرجع سابق ، ص ٤٩.

[٢] التقرير العالمي لرصد التعليم للجميع ٢٠٠٥ ، ***نحو توفير التعليم للجميع :ضرورة ضمان الجودة*** ، اليونسكو، مرجع سابق ، ص ٢٢٨.

[٣] الزواوي , خالد محمد. ***الجودة الشاملة في التعليم*** ، مرجع سابق . ص١٢٥.

[٤] محمد ، فهيم مصطفى . *المهارات الحياتية في المدرسة الثانوية والطريق إلى صناعة الشخصية العصرية* ، **مجلة التربية** . العدد ١٥٢، مارس ، ٢٠٠٥ ، ص ص ١٢١-١٢٢ .

- تهيئة المناخ المناسب لتنمية شخصية الطالب ، فيساعد الطالب نفسه على اكتساب الخبرات والتجارب من خلال أنشطة تربوية وعملية في المدرسة .
- الارتقاء بالمستوى المهاري لجميع الطلاب ، وزيادة مساهمة النظام التعليمي في التطور المعرفي والحضاري والتقدم التكنولوجي لديهم .
- إعداد الطالب بحيث يكون قادراً على الاستجابة بكفاءة وفعالية لتحديات الحاضر ومشكلاته ، ومواجهة المستقبل ومخاطره ، والتكيف مع تلك التغيرات .
- إعداد جيل من المبدعين والمبتكرين الذين يسهمون في تنمية المجتمع .
- إحداث تغيير جذري في مفاهيم وأساليب وممارسات التعليم والتحول من الكم إلى الكيف ، ومن التعليم إلى التعلم ،ومن التلقين إلى التفكير والتخيل والابتكار .

ولكي تبقى المدرسة محتفظة بدورها الهام والفعّال ، لابد من الانتقال إلى عصر المدرسة العصرية أو الرقمية.

المدرسة الرقمية : عبارة عن مدرسة تطبق المناهج العصرية المتطورة التي تتفاعل مع العصر بلغته وأدواته ، و لا تغفل هذه المناهج احتياجات المجتمع وقيمه خلال استخدام كل الوسائل والأدوات التكنولوجية العصرية الحديثة ، حيث تشكل خدمات شبكة الإنترنت أحد المصادر الأساسية للمعرفة ، ومن ثم ستكون متاحة لكل طالب، وبإمكان ولي الأمر الدخول مساهماً في هذا المشروع .[١] وتعتبر المدارس الرقمية إحدى أهم المقترحات للالتحاق بالركب المتطور والمتنامي . إن البيئة الحقيقية للتعليم هي المدرسة ، ولا بد من تهيئة الجو النفسي للطالب لجذبه وترغيبه في الرجوع إلى المدرسة ، وأن يقضي فيها أكبر وقت له ، فلجو المدرسة تأثير كبير في عملية التعليم ، وبالتالي يجب توافر عناصر الراحة للدراسة ، مثل الفصول الدراسية المعدة بشكل عالي الجودة من حيث وسائل التعليم الحديثة كالحاسب الآلي ، والمختبرات ، وقاعات اللغات الأجنبية والمكتبات وعمل الواجبات ، بالإضافة للورش التي يمارس فيها الطالب هواياته الفنية والتقنية وبكل حرية وراحة [٢].

وبنتيجة أهمية الجو المدرسي في جودة العملية التعليمية ، وكخطوة أولى ، يجب التخلص من العديد من المباني المدرسية والتي لم تصمم في الأساس كمدرسة ، مما يشكل ضغطاً نفسياً كبيراً

---

[١] الزواوي , خالد محمد. ***الجودة الشاملة في التعليم*** , مرجع سابق . ص١١٨ .

[٢] الوباري ، علي عيسى . *مستقبل التعليم في المملكة* ، **مجلة المعلم** . المملكة العربية السعودية ، محافظة الإحساء ، المعهد الثانوي التجاري بالهفوف. http://. www.almualem.net

على الطالب ، ومن ثمّ على ما يحصل له من تشتت فكري يؤثر على ما يكتسبه علمياً . ومن ثمّ ما ذكره رحمة : بأن المدرسة البولتكنيكية في عدد من الدول الاشتراكية ، والمدرسة الشـاملة في الدول الغربية ، هي أهم الاتجاهات التي أخذت هذه الدول في تطبيقها ، وتهتم الأولى بالربط بين العمل والتعليم في جميع المستويات الدراسية ، بحيث يمـارس العمـل ويؤهـل لممارسـته مستقبلاً ، أما الثانية فتهتم بتنوع الدراسة وإفساح المجال أمام الطالب ليختـار بينهـا ، وتؤلـف الدراسة المهنية فرعاً رئيسياً بين الاختيارات .[1]

٣-٧ دور المجتمع وترابط الأسس التعليمية السابقة وانعكاسـاتها علـى جـودة المخرجات:

إن الأسس التعليمية السابقة ليست وحدها التي تقرر نجاح العملية التعليميـة ، وليسـت كافيـة لتحقيق المخرجات بالجودة المرجوة منها . فكل المواد والأجهزة والإجراءات التي تستخدم فـي التعليم من أجل تطويره ورفع كفايته، لها دور هام وتأثير كبير في العملية التعليمية وفي تحقيـق الجودة التعليمية . فبالإضافة للأسس التعليمية السابقة هناك: (طريقـة المحاضـرة والحـوار ، وحلقة البحث والتدريب العملي ، كذلك السبورة والمقعد المدرسي والكتاب المدرسـي ، ونسـبة عدد التلاميذ إلى المدرّس ، وطبيعة تخطيط حجرات الدراسة ، والمباني المدرسـية ، وأسـاليب تنظيم التلاميذ وتوزيعهم على الصفوف ، وتوزيـع النشـاط التعليمـي علـى مـدار السـنة ، والامتحانات ودرجاتها).[2]

كل ما سبق من أسس وغيرها الكثير ، لا يمكن أن يؤدي الهدف المطلوب إذا لم يتحقق التكامل ، والتناغم بينها، ويتم التنسيق الموحد لتحقيق الغاية والتي هي الطالب . فكل الأسس يجب أن تأخذ بالحساب ملاءمتها للبيئة التربوية التي تتواجد فيها . فمعيار جودة التعليم كمـا يقـول رحمـة : ملاءمته لحاجات المجتمع الحاضرة والمستقبلية . لذا يحذر المربّون من خطورة الاقتباس الآلـي من النظم التعليمية الأخرى ، لأنه يؤدي لانفصال النظام التعليمي في الدولة المقلدة عن حاجـات مجتمعها وظروفه وآماله .[3]

بالعودة لما ذكر في الفصل الأول من تعاريف للجودة الشاملة في التعليم يظهر أن بيئـة كـل مجتمع هي التي تفرض نوع التغيير والتطور في مدخلات مؤسساتها التعليمية وأنظمتها ، وحجم

---

[1] رحمة ، أنطون حبيب . ***اقتصاديات التعليم*** ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، مرجع سابق ، ص ٣٠٥ .

[2] المرجع السابق ، ص ٢٩٤ .

[3] المرجع السابق ، ص٢٩٤ .

هذا التغيير . فلا يمكن أن يقارن التحسين المستمر والشبه سنوي في الدول المتطورة ، كأمريكا وفرنسا وماليزيا واليابان ، على برامجها التعليمية ومناهجها لمواكبة التطورات العلمية والتقنية ، بالتغيرات التي تحدث في مجتمع الدراسة حيث الخطط التي تستغرق سنين وتطبيقها أكثر . ويكون ما تم إدخاله في المناهج من تغييرات وتطورات في الأساليب العلمية والتعليمية في هذا المجتمع أصبح قديماً بالنسبة للدول المتطورة وتطورات السوق العالمية ، كما أنه حتى لو تم تقليد الغير من الدول المتطورة في أساليبها المعتمدة في تحقيق الجودة الشاملة فلن يتحقق النجاح لها ، لأنها تملك بيئة مختلفة تماماً عن تلك الدول التي جعلت من مبادئ الجودة الشاملة قوانين مسلّم بها في أي مؤسسة تقوم فيها، وأهمها المؤسسات التعليمية حتى قبل أن تأخذ هذه القوانين والمبادئ الشكل النهائي باسم (مبادئ الجودة الشاملة أو الآيزو) .

فما يتوافر للطالب من خدمات تعليمية ودراسات اجتماعية ونفسية وإنسانية ، تفرضها الدولة بشكل قسري من جهة ، والمعلّم الذي يملك المكانة والميزات النقابية ، والتعليم الأكاديمي العالي المؤهل ، بالإضافة للرواتب والأجور التي تؤمن له حياة كريمة بعيداً عن الدروس الخصوصية من جهة أخرى . يتفاعل مع الإدارة والقيادة الناجحة ، والمنهاج المتطور بشكل دائم مع كل جديد كونه يستخدم أساليب متطورة في التعليم ، كالتعليم الإلكتروني المباشر وغير المباشر ، ومن ثمّ ليس هناك من حاجة للتعديل في الكتاب المدرسي حتى تصل الابتكارات الحديثة للطلاب طالما أن النظام نظام التعلّم الدائم وليس التعليم فقط . كل هذا في مجتمع يعطي الأهمية والأولوية فيه لدور العلم و المؤسسات التعليمية ، وكل هذا يحقق من ثمّ أسس الجودة الشاملة بالتأكيد، لأن المخرجات ستكون في النهاية على قدر من الجودة والتقنية كافية لبناء ليس فقط اقتصاد هذا البلد ، بل قادرة على الابتكار ، وأن يكون لها آثارها فيما بعد على مستقبل الأمة والعالم أجمع ، على عكس النظم التعليمية في مجتمع الدراسة التي تخضع لشتى أنواع الضغوط وأشكال المقاومة الداخلية والخارجية ، فالاعتقاد بأنه يمكن تغييرها بصورة جذرية ، وخلال مهلة قصيرة جداً يعد ضرباً من الأوهام ، ومن الواقعي أن تضطر جميع البلدان بلا شك إلى إدارة ما هو موجود وتحسينه تدريجياً ، ولمَا كان من غير المحتمل إيجاد حلول مستدامة في الأجل القصير ، فإن المسألة الرئيسة تتعلق بالدور الحاسم الذي ينبغي أن يؤديه التجديد المدرسي في توجيه التغيير الدائم .

فعندما يصبح التعليم الإلكتروني هو السائد ، سيختلف دور الطالب أي دور المتعلّم في عملية التعليم والتعلّم ، ومن ثمّ فإن دور المعلّم سيتغير هو الآخر من كونه مصدراً للمعلومات ، إلى إطلاق قدرات الفريق الذي يقوده في المدرسة أو الجامعة ، وعندها ستتطور مناهج التعليم

والعملية التعليمية ، بحيث تحقق التوازن بين أهداف التربية الروحيـــة والنفســية والاجتماعيـــة والصحية.

إن تطوير استخدام التقانة في مجال التعليم سوف يغير شــكل العمليــة التعليميــة ، فاســتخدام الحاسبات الإلكترونية، والإكثار من المعامل العلمية المجهزة بأحدث الإمكانات ، والتوســع فــي استخدام الوسائل الإيضاحية في التعليم من شرائح مصورة وملونة ورســومات بيانيــة وأفــلام تعليمية... إلخ ، سوف يغير شكل العملية التعليمية إلى شكل أكثر حداثة يتفــق وســمات التقــدم العصري في مجال تقانة التعليم ، فإنه يجب ربط التعليم بسوق العمل ، وهو ما يعني وجوب أن ينجح التعليم في ترسيخ الخبرات الأساسية ودعمها في إنسان المستقبل .[١]

---

[١] عيسى، مجدي محمد . *التعليم العربي وتحديات المستقبل* ،الموقع العربي العملاق . مرجع سابق . (**www.bab.com**) . ٢٠٠٦/٥/٩ م

الفصل الرابع

أنموذج الجدارة الإداري في التعليم

٤-١ مفهوم أنموذج الجدارة الإداري وتاريخه:

الجدارات : هي خواص ضمنية للأشخاص ، تشير إلى طرق للتصرف أو التفكير، وتتميز بثباتها لفترة زمنية معقولة.[١]

أسلوب الجدارة : هو أسلوب إداري شامل يساعد مديري الموارد البشرية على التحدث بلغة واحدة في تطبيقات الموارد البشرية المختلفة (تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التعيين، التدريب ، التطوير، إدارة الأداء، المسارات الوظيفية ، الفوائد والتعويضات.....) بوصفها الأسلوب المتكامل لإدارة الموارد البشرية.[٢]

أسلوب الجدارة : هو مدخل حديث نسبياً (١٩٧١) لإدارة الموارد البشرية ، ارتبط مولده بحل مشكلة صادفتها وزارة الخارجية الأمريكية ، تتعلق باختبارات القبول لشغل إحدى الوظائف الحساسة. كانت اختبارات القبول لشغل هذه الوظيفة (على الرغم من دقة هذه الاختبارات وتعقيدها) غير كافية لعمل اختيارات صحيحة بين المتقدمين لشغل الوظيفة ، حيث ثبت بعد استخدامها سنوات عديدة عدم وجود علاقة بين نتائج اختبارات المتقدمين لشغل الوظيفة ، وبين مستوى الأداء الفعلي للناجحين منهم (بعد التعيين) في ميدان العمل ، لذلك لجأت الخارجيةالأمريكية إلي الخبير الإداري (ماك ماكليلاند) للمساعدة في حل المشكلة ، ثم قام بعقد دراسة ميدانية بهدف التعرف على الخصائص المشتركة التي يتمتع بها المتفوقون في العمل ولا يتمتع بها الآخرون. وبذلك استنبط ماكليلاند قائمة الخصائص(الجدارات) التي تميز المتفوقين عن الباقين ، والتي أطلق عليها لاحقاً «نموذج الجدارة» (الجدارة Competency) لتلك الوظيفة.[٣] وفي أقل من ثلاثين عاماً ، أصبحت الجدارة اللغة الموحدة لجميع شركات الفورتن –

---

[١] جمعة ، أشرف فضيلة . *دعوة لإسقاط نموذج الجدارة الإداري على التعليم* ، **مجلة المعرفة.** الدمام ،عدد (٥٧) ، مارس ٢٠٠٠م www . almarf a . com

[٢] الملتقى العربي الأول للجدارة . *الجدارة المدخل المتكامل لإدارة وتطوير الموارد البشرية* ، المجموعة الخليجية للجدارة ، البحرين ،٢٧-٢٩ – مارس ٢٠٠٦ http://www.ashraquat.com/events/conference.

[٣] جمعة ، أشرف فضيلة . *دعوة لإسقاط نموذج الجدارة الإداري على التعليم* ، **مجلة المعرفة.** مرجع سابق . الدمام ، مارس ٢٠٠٠م

٥٠٠ ، وأكثر من ثلثي أكبر الشركات الأوربية بنسبة نجاح تتعــدى ٩٢%، بوصــفها أســلوب متكامل يساعد على ترشيد قرارات إدارة الموارد البشرية في مجالاتها المتعددة ، (مثل: الاختيار والتعيين ، الترقية والمسارات الوظيفية ، التطوير والتدريب ، إدارة الأداء).[١]

وقد توسعت الدراسات بعد ذلك في أساليب تبين الجدارات ، وتطبيق «نماذج الجدارة» فــي إدارة الموارد البشرية، ومنها جهود فولي (١٩٨٠) ، بلانك(١٩٨٢).[٢]

٤-٢ تطبيقات أنموذج الجدارة وآثاره الإدارية :

يساعد أنموذج الجدارة في التطبيقات التالية: [٣]

- ☑ التخلص من المشاكل المزمنة في عملية الاختيار والتعيين.
- ☑ حل معضلة الأداء الضعيف ، أو الإنتاجية المنخفضة في الوظائف الحساسة.
- ☑ حل معضلة احتياج المعينين الجدد لأزمنة طويلة للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب.
- ☑ التغلب على ظاهرة معدل الاستقالة العالية بين الموظفين الأكفّاء.
- ☑ التخلص من مشاكل الاستغناء المتكرر عن الموظفين المتعثرين.
- ☑ التغلب على نظرة الموظفين إلى معايير تقييم الأداء على أنها غير عادلة.
- ☑ التغلب على الغموض والتضارب في تحديد الاحتياجات التدريبية والمسارات الوظيفية.
- ☑ الربط بين نظام تقييم الأداء وبين استراتيجيه المنظمة.
- ☑ التواكب مع تطبيق استراتيجيه جديدة للمؤسسة ، مثل إدارة الجودة الشاملة.
- ☑ التواكب مع التغييرات التنظيمية : الدمج ، الخصخصــة ، النمــو، التقلــيص ، تغييــر الثقافات .

---

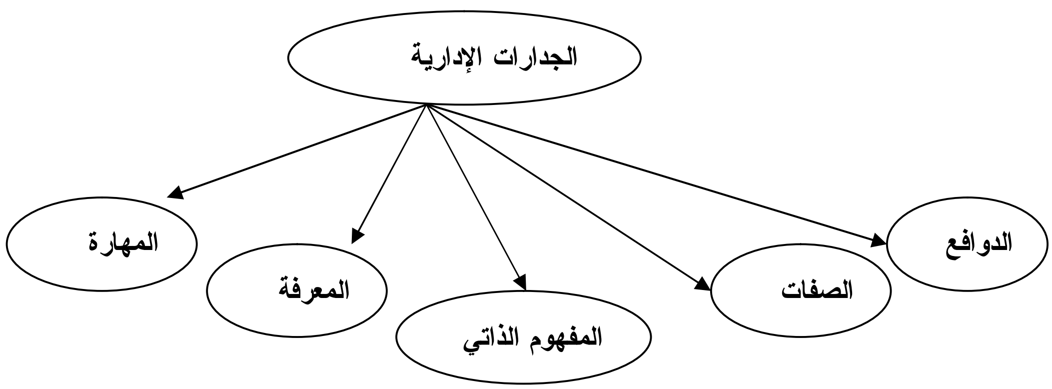
[١] الملتقى العربي الأول للجدارة . *الجدارة المدخل المتكامل لإدارة وتطوير الموارد البشرية* ، البحرين ، مرجع سابق ، ٢٠٠٦ . http://www.ashraquat.com/events/conference.

[٢] Dobois, D. D., PhD. *Competency-Based Performance Improvement*: A strategy for Organizational Change, HRD press, Amherst., MA . (1993*)*.

[٣] الملتقى العربي الأول للجدارة . *الجدارة المدخل المتكامل لإدارة وتطوير الموارد البشرية* ، تحــت إشــراف المجموعـــة الخليجيـــة للجـــدارة ، البحـــرين ،مرجـــع ســـابق . ٢٠٠٦ http://www.ashraquat.com/events/conference.ht m . ٢٠٠٨/٧/٢٨

٤-٣ أقسام الجدارات الإدارية :

يبين الشكل رقم (٣) أقسام الجدارات الإدارية كالآتي:



شكل (٣) : أقسام الجدارات الإدارية

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الشكل رقم (٣) أن الجدارات تقسم إلى خمسة أنواع بعضها أكثر ظهوراً من الآخر وهي كالآتي:[١]

١. **الدوافع** : هي الأشياء التي يفكر الفرد أو يرغب فيها باستمرار ، والتي تتسبب في إقدامه على تصرفٍ ما دون سواه.
٢. **الصفات** : الخصائص المادية والاستجابة المتسقة للظروف أو المعلومات ، مثال : زمن الاستجابة وقوة الإبصار، تعدّان للطيار المقاتل من الصفات الأساسية والمهمة جداً .
٣. **المفهوم الذاتي** : توجهات الفرد، أو قيمه أو صورته الذاتية ، مثال : الثقة بالنفس ، أي اعتقاد الشخص أن بإمكانه أن يكون فعّالاً في أي حال تقريباً.
٤. **المعرفة** : المعلومات التي لدى الشخص في مجال معرفي معين ، مثال : معرفة المدرّس باختصاصه ، والثقافة التي تخوله الإجابة عن تساؤلات الطلاب.
٥. **المهارة** : القدرة على أداء مهمة ذهنية أو مادية.

---

[١] جمعة ، أشرف فضيلة . *دعوة لإسقاط نموذج الجدارة الإداري على التعليم* ، **مجلة المعرفة**. مرجع سابق . الدمام ، ٢٠٠٠م www . almarf a . com

حيث إنه من السهل نسبياً تقييم الجدارات الظاهرة ، (المعلومات والمهارات) ، وتطويرها ، بينما يصعب تقييم الجدارات الكامنة (الدوافع والصفات) وتطويرها ، وبالتالي يجب أن يتم التركيز على الجدارات الكامنة كأساس في عملية التطوير الذاتي للموظفين في وظائفهم ، على العكس مما تقوم به المؤسسات التي لا تطبق مفهوم الجدارة بالاختيار، بل تختار على أساس جدارات المعلومات السطحية والمهارات (كالشهادات وأسماء المؤسسات التعليمية المتخرج منها) .

فمقابلة الموظف المتقدم للوظيفة ليس الغرض منها تقييم الشكل ، وإنما هو في الأساس تقييم مهارات وأفكار وقدرات.

وفيما يأتي بعض الأسئلة التي يمكن أن تسال للمتقدم لوظيفة ما، حيث يجب أن تهدف الأسئلة لاختيار أشخاصاً يمتلكون قيم مهمة للمنظمة : [1]

١. ما هو الشيء الذي ترغب في تعلّمه في المستقبل القريب؟

والهدف منه : تحديد السلوك نحو التعلّم ، وللنظر إلى المقدرة على تقييم الذات.

٢. سبب حبك للعمل في هذه المنظمة ، الهدف: معرفة ما هو فعلاً المهم بالنسبة له.

٣. ما هو الشيء الذي يجعلك تذهب إلى عملك وأنت تشعر بسعادة لأنك سوف تقوم بعملك؟ الهدف: تحديد ما هو مهم وما يحفز هذا الشخص

٤. ما هو الشيء الذي يجعلك تذهب إلى عملك وأنت تشعر بتعاسة لأنك سوف تقوم بعملك ، وليس لديك رغبة بالذهاب؟ . الهدف: لتحديد ما يهبط معنوياته.

٥. إذا كنت ثرياً لدرجة أنك لست بحاجة لتعمل ، ما الذي يدفعك للذهاب إلى العمل ؟ الهدف: تحديد القيم.

٦. ما هو أكبر نجاح حققته في مهنتك ، وكيف نجحت به ؟ الهدف: لتحديد ما أنجزه و لماذا يعتقد بأنه نجاح. وليساعد على تقييم المهارات.

٧. في مهنتك ، ما هو الشيء الذي لو استطعت أن تقوم به مرة أخرى لكنت قمت به بشكل مختلف ؟ ولماذا ؟ وكيف كنت ستقوم به ؟

الهدف: لتحديد مدى تعلّمه من أخطائه ، وتحديد ما إذا كان يستطيع الاعتراف بأخطائه.

٨. صف أفضل مميزات المدير ، والذي ترغب أن تتوفر في مديرك المستقبلي.

الهدف: لتحديد كيف يرى مديره ، وما هو المهم لديه في المدير. وغيرها من الأسئلة التي لا

---

[1] أحمد ، خالد حسن . فن توجيه أسئلة المقابلات ، إدارة الموارد البشرية.
Arab Human Resources Management . com . ٢٠٠٧/٩/٨

علاقة لها بسؤال الأشخاص عن وظائفهم: أو ما يعملون ، هذا لأن الأهم هو مدى إمكانية التكيف والطريقة التي يفكرون بها، وبعد ذلك تأتي الخبرة والمهارات.

وتجد الباحثة : أن ما سبق ما هو إلا خطوة من خطوات تطبيق إدارة الموارد البشرية بشكلها السليم ، فلا يمكن الحديث عن نظام الجدارة الإداري وعن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المراكز التعليمية ، دون ذكر إدارة الموارد البشرية . فالهدف منهما الاستثمار في الموارد البشرية الذي يعد الاستثمار الحقيقي ، بل و الأساس لكل عملية اقتصادية ، والداعم الأول لتحقيق الأهداف الإستراتيجية .

وبالتالي لا بد مما يلي :

تعريف إدارة الموارد البشرية :

هي أداء الفعاليات والأنشطة ، والتي تتمثل في التخطيط والتنظيم والتطوير والقيادة ، وهي الإدارة المعنية بتحفيز الموظفين للوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاجية بكفاءة وفاعلية ، والجمع بين الشركة والموظف في الاتجاه والمساهمة في تحقيق أهداف كل منهم ، وكذلك المساهمة في زيادة حصة الشركة في السوق والمحافظة عليها.[١]

أهمية إدارة الموارد البشرية:

تتبع أهمية الموارد البشرية في التنظيم ، من كونها أهم عناصر العملية الإنتاجية فيه ، ولا بد من توفر الكفاءات الجيدة القادرة على الأداء والعطاء المتميز، لذلك يمكن القول إن توسع الإنتاج لا يكون بالتوسع الأفقي فقط (زيادة عدد الموظفين وتقنية عالية من الآلات والمعدات) ، بل إن التوسع الرأسي للإنتاج هو مكمّل للتوسع الأفقي ، وذلك برفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير الموارد البشرية المتحفزة ، والقابلة لعمليات التشكيل والتأهيل والتدريب.

وترى الباحثة : أنه يجب الاستفادة القصوى من علم إدارة الموارد البشرية ، كونه علم كبير وواسع ، وكل ما يتم دراسته ينصب في إدارة الموارد البشرية ، سواء من طلاب أو مدرّسين أو حتى إداريين وموجهين اختصاصيين ، أو عمال عاديين في أي مؤسسة أو شركة تجارية . ويتم الاختيار الصحيح لهذه الكوادر البشرية العاملة والمتواجدة في المراكز التعليمية أو التجارية ، باختبارات و مقابلات تخرج بنقاط ونتائج موضوعية للاختيار والترجيح بينهم ، مثل أن يكون هناك أنموذج شامل مُصَمم للمقابلات ، ويحتوي هذا الأنموذج على البنود المطلوب معرفتها كافة

---

[١] حصر احتياجات سوق العمل وتصميم مناهج مناسبة لها ، مجموعة إدارة الموارد البشرية

HRM-Group .com . ٢٠٠٨/٧/٢٨

واستخلاصها بعد المقابلة ، ووضع مجموع درجات لكل بند ، بحيث يتم اختيار الدرجة المناسبة لكل بند من قبل كل عضو في فريق المقابلة ، ثم يؤخذ المتوسط كدرجة نهائية للمرشح في هذا البند ، ثم يؤخذ القرار النهائي بشأن المرشحين على ضوء متوسط درجاتهم النهائية. ويمكن أن تشمل البنود على سبيل المثال: مستوى الثقة بالنفس والتواضع ، مستوى الأمانة ، مستوى التأهيل ، مستوى التدريب وتنوعه ، المهارات الإضافية ، الخبرات ، التفكير المنطقي ، القدرات الإبداعية في التفكير والإجابات وفي علاج المشاكل وفي التطوير، عمق المعرفة العملية والمهارة الفنية ، قوة الشخصية ، الصدق ، دقة الإجابات والوضوح ، طريقة دخوله للمقابلة ، مظهره ولباسه ، المؤشرات القيادية كالهدوء والثقة والدقة والتواضع والمشاركة والرؤية وغيرها ، نظرته للعمل الجماعي والمشاورة ، مدى معرفته بما هو مُقدِم عليه وبحجم المسؤولية ، مستوى أخلاقه و لطافته ، مستوى ذكائه ونباهته. و غيرها من الاستنتاجات التي تبين للمسؤولين الجدارات الظاهرة والكامنة في هؤلاء الخاضعين للمقابلة مهما كان مستواهم الفكري والعلمي ، ليتم وضع كل فرد منهم في المكان المناسب له ، وحسب الجدارات التي تخوله هذا المكان ، فمهما تم جمع معلومات عن الأفراد طالبي الوظيفة ، تبقى ناقصة ما لم تتم المقابلة الشخصية ، فهي الأساس في تحديد كل الصفات والميزات التي يتمتعون بها إذا استطاعت اللجنة أن تسأل الأسئلة المناسبة والتي تظهر مكنونات كل فرد

٤-٤ تطبيق أنموذج الجدارة الإداري على المراكز التعليمية وآثاره :

لا يخفى لكل متتبع لتاريخ الجدارة الإداري ، العلاقة الوثيقة لهذا المفهوم بقطاع التعليم ، وتجدر الإشارة بالتحديد إلى الجهود المكثفة التي قامت بها مجموعة من التربويين وعلماء النفس بعد مؤتمر الجمعية الأمريكية لعلماء النفس(بوسطن – ١٩٤٨) ، والتي استهدفت تحسين كفاءة العملية التعليمية ، وقد أسفرت تلك الجهود عن تأكيد الأهمية المتميزة لصياغة الأهداف التعليمية في صورة مخرجات سلوكية ، قبل بدء العملية التعليمية لما لذلك من أثر على كفاءة العملية التعليمية ،[١] وقد تبين لاختصاصيي التطوير الإداري من هذه النتائج، أن إغفال المحور النفسي في التدريب كان هو المتسبب في الخسائر الباهظة لإدارات الموارد البشرية ،

---

١ Dobois, D. D., PhD. *Competency-Based Performance Improvement*: A strategy . for Organizational Change , HRD press, Amherst., MA , (1993*)*.
مرجع سابق

دون سبب معروف وقتها، لقد كان المحور النفسي هو الحلقة المفقودة في سلسلة نقـل التـدريب إلى التطبيق من أجل تحسين الأداء.

٤-٤-١ تطبيقات الجدارة في مجال التربية والتعليم :

أ- الجدارة وتخطيط المناهج التعليمية : تسعى الدول المتقدمة إلى الربط بين المناهج التعليمية ، وبين احتياجات السوق من الموارد البشرية. نشرت وزارة العمل بالولايات المتحـدة فـي عـام ١٩٩١ تقريراً بعنوان: {ماذا يتطلب سوق العمل من المدارس لأمريكا سـنة 2000 } والـذي عرف باسم تقرير سكانس ، والذي يتسنى على قطاع التربية والتعليم أن يعتبـره أساسـاً لبنـاء شخصية طالب اليوم – موظف المستقبل – . أوصى التقرير بأنه يجب تعليم خمسة موضـوعات أساسية (الإنجليزية والرياضيات والعلوم والتاريخ والجغرافية) بطرائق تؤدي إلى تطوير مهارات حل المشاكل والتعامل مع الآخرين في معرض مشاكل الحياة الحقيقية.[١]

ب- الجدارة وتطوير الخدمات التعليمية: تشير الدراسة السابقة في الولايات المتحدة إلى أن عدداً قليلاً نسبياً من الجدارات ينبئ عن النجاح في العمل والحياة:

- التوجه للإنجاز: الرغبة في التفوق والرفع من المستوى وتحسين الأداء.
- المبادرة: العمل على تحقيق الأهداف ، وحل أو تجنب المشكلات قبل أن تُفرض.[٢]
- البحث عن المعلومات: الغوص في الأعماق بحثاً عن المعلومات.
- التفكير الإدراكي: إدراك معنى البيانات واستخدام خوارزميات لحل المشاكل.
- تفهم الآخرين: الاستماع إلى دوافع الآخرين المختلفين ومشاعرهم.
- الثقة بالنفس: اعتقاد المرء في كفاءته أو قدرته على تحقيق الأهداف.
- التأثير والإقناع: مقدرة الشخص على إقناع الآخرين بوجهة نظره.
- التعاون: العمل مع الآخرين بكفاءة لتحقيق أهداف مشتركة. [٣]

ومن ثمّ من المهم لوزارة التربية والتعليم تطوير هذه الجدارات بوضوح كجزء من منهـاج واعٍ يسعى إلى تحقيق أهداف معينة ، وبالتالي على المدارس أن تتغير حتى تتواكب مع هـذا الـدور الجديد.

---

[١] Secretery's Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS), What work requires of schools: A **SCANS report for America 2000**, Washington, DC: U.S. Department of Labor. SCANS, Skills and Tasks, op. Cit. , (1991), p. 30

[٢] المرجع السابق

[٣] المرجع السابق

وتذكر الدراسة التي أعدها مركز البحوث والدراسات بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض بعنوان " الاستثمار في رأس المال البشري" ، بأنه يجب حصر الاحتياجات الوظيفية القائمة والمستقبلية في كافة الأنشطة النوعية لسوق العمل ، ليتم تصميم مناهج التعليم وبرامج التدريب على ضوئها.[1]

وذكرت الدراسة أن التعليم ينمي قدرات الفرد الذهنية والفكرية ، ويكسبه الأنماط والقيم السلوكية المتوازنة مما يجعله أكثر قدرة على تفهم المشكلات الاجتماعية ، وترسيخ الروابط الأسرية ، إضافة إلى تأثيره الملموس في شعور الإنسان بالذات. يتبع ذلك البعد العلمي ، حيث يوفر التعليم الكوادر العلمية القادرة على البحث والابتكار والاختراع والتطوير ، بما يسهم في إحداث النقلات الحضارية المختلفة ، وإحداث التقدم التقني في شتى مجالات الحياة ، والتحسين المستمر في وسائل المعيشة ، وآخر الأبعاد هو البعد الأمني ، حيث تؤدي العناية بتعليم وتدريب الفرد إلى تخفيض نسبة البطالة ، والتي تتناقص مع ارتفاع المستوى التعليمي والتدريبي ، مما يسهم في تحقيق الاستقرار الأمني للمجتمع ، إضافة إلى قناعة الأفراد أنفسهم بضرورة وجود هذا الاستقرار.

وترى الباحثة : أنه بناء على ما سبق فإن التعليم ينمي الجدارات ، فكلما زاد الاهتمام بالتعليم كانت الجدارات التي تتصف بها مخرجاته على قدر من التميز ، وأنه يجب الاهتمام بالتعليم المهني والتقني التجاري ، لأنه الأساس الذي يرفد المجتمع الاقتصادي بالإداريين الأكفاء والمهرة ، المتمتعين بجدارات علمية واقتصادية تتوافق مع متطلبات سوق العمل في الوقت الحالي .

ج- طرائق تدريس الجدارات: توجد طرائق مجربة وموثقة لتدريس الجدارات: [2]

١. **تعليم التفوق:** تفترض هذه الطريقة التعليمية أن: "ما يستطيع أي فرد في العالم أن يتعلمه ، فإن بإمكان كل فرد في العالم أن يتعلمه ، إذا هُيئت له الظروف المناسبة قبل وفي أثناء التعليم". وفي وجود المناخ المساند يستطيع ٩٥% من المتعلمين أن يصلوا إلى معيار معين إذا سمح لهم بـ١٠% إلى ٢٠% من الوقت الإضافي.

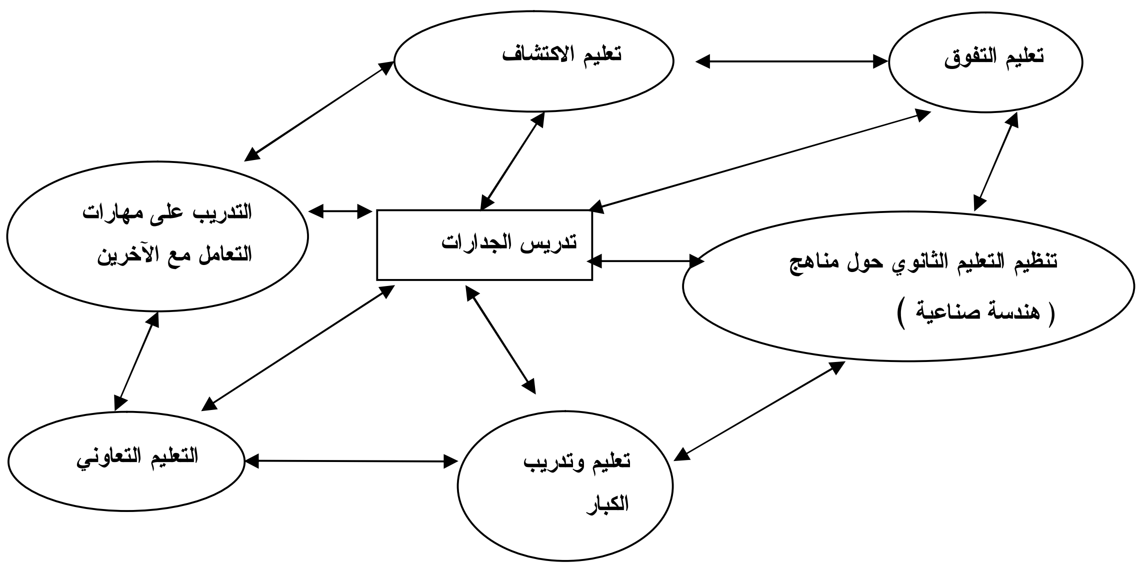
---

[1] حصر احتياجات سوق العمل وتصميم مناهج مناسبة لها . مجموعة إدارة الموارد البشرية . HRM-Group .com مرجع سابق

[2] جمعة ، أشرف فضيلة . *دعوة لإسقاط نموذج الجدارة الإداري على التعليم* ، **مجلة المعرفة**. مرجع سابق، الدمام ، ٢٠٠٠م www . almarf a . com

٢. **تعليم الاكتشاف.**
٣. **التدريب على مهارات التعامل مع الآخرين:** تعلّم هذه الطريقة بوضوح جدارات تفهم الآخرين، كمهارة قابلة للقياس موضوعياً.
٤. **التعليم التعاوني :** في هذا المدخل التعليمي يقوم المتعلمون بأداء واجبات تعليمية في فرق وجماعات .
٥. **تعليم وتدريب الكبار.**
٦. **تنظيم التعليم الثانوي حول مناهج «هندسة صناعية»:** «انظر إلى عملية تدفق الأعمال هذه» ، «كيف يمكنك تحسينها وجعلها أكثر كفاءة ؟ كيف تقنع زملاءك في العمل بالموافقة على اقتراحاتك ؟.

مما سبق ترى الباحثة : أن الطرق السابقة لتعليم الجدارات ، هي طرق متكاملة ومترابطة مع بعضها ، ويؤدي تفاعلها لتنمية الجدارات المطلوبة عند الطالب ، فلا يمكن فصل تعليم التفوق عن تعليم الاكتشاف ، أو التعليم التعاوني عن التدريب على مهارات التعامل مع الآخرين ، كما أن تعليم الاكتشاف يؤدي لاكتشاف الطرق المناسبة للتعلّم مع الآخرين ، ومن ثمّ إقناع الآخرين بأفكارهم ، كل هذا يؤدي لتعليم الطالب كيف يكون متفوقاً ، وقادراً على تحسين أعماله ، ويمكن التعبير عن هذا الترابط بالشكل رقم (٤) الذي يبين طرائق تدريس الجدارات وترابطها مع بعضها كالآتي:



شكل (٤) : العلاقة بين طرق تدريس الجدارات

المصدر : إعداد الباحثة

٤-٤-٢ منهجية الجدارة في التعليم التجاري:

تهتم الجدارة في سوق العمل بتحسن فاعلية وجودة العملية التدريبية وذلك بتعظيم العائد منها وهو التحسين الفعلي لأداء المتدرب (خريج المدرسة والمعهد التجاري) .

لذلك يهتم مستخدمو الموارد البشرية في سوق العمل بأن يحققوا التوازن الصحيح في مناهج التعليم بين المحاور الثلاثة(الذهنية والنفسية والحركية) ، وبين المنهاج النظري والتدريب العملي ، حتى يتحقق التأثير الشامل، وتحقيق الهدف المرجو منها ألا وهو تحسين الأداء وجودة المخرجات .

ولعلّ في استعراض المنهجية التي تهدف إلى تحقيق ذلك التوازن عن طريق تقسيم الجدارات إلى عناصرها ، ما يثري التحسين المستمر الذي ينتهجه قطاع التعليم التجاري ، وهي: [١]

١- تحليل خصائص المتعلّمين ، بما في ذلك التعرف على الجدارات المتوفرة لديهم بالفعل.

٢- تحديد الجدارات المطلوب تغطيتها في الفعاليات التدريبية وصنفها.

٣- تحديد الجدارات الفرعية لكل جدارة رئيسة هامة ، وترتيب الجميع في تسلسل تحقيقها.

٤- إعادة صياغة الجدارات على هيئة أهداف أداء للمتعلّم ، مع تصميم بنود لتقييم الأداء.

٥- تصميم الفعّالية التعليمية والوحدات التعليمية الخاصة بها، وذلك عن طريق وضع مخطط شامل ، ومن ثم تنظيم الوحدات التعليمية في هذا المخطط.

٦- وأخيراً تصميم كل وحدة تعليمية باتباع خطوات تصميم الوحدات التعليمية.

ومن ثمّ مما سبق : أنه حتى نحصل على مخرجات بجودة عالية ، علينا تطبيق نظام الجدارة على المعلّم أيضاً، خلال الربط بين الجدارة في الأداء ، والحصول على المميزات والحوافز الوظيفية ، وكذلك ربطها بإجراءات التعيين والترقية والتقويم والتدريب ، وأن تقوم الوزارة بإبعاد المعلّم الذي يثبت عدم صلاحيته للتعليم، وتطوير نظام تقويم المعلّمين وفقاً لمقاييس معتمدة

٤-٤-٣ الفرص التي يقدمها أسلوب الجدارة في القطاع التعليمي عامة والتجاري خاصة:

أسوة بأسلوب الاختيار المبني على الجدارة ، والذي تطبقه المؤسسات في قطاع الأعمال ، فإنه من الممكن لقطاع التعليم تبني دراسة لبناء أنموذج الجدارة التربوي الناجح.

وفي مجال التربية والتعليم فإن أسلوب الجدارة يقدم الفرص الآتية : [١]

---

[١] جمعة ، أشرف فضيلة . *دعوة لإسقاط نموذج الجدارة الإداري على التعليم* ، **مجلة المعرفة.** مرجع سابق . الدمام ، ٢٠٠٠م www . almarf a . com

١- يساعد أسلوب الجدارة الربط بين التخطيط للمناهج التعليمية ، وبين الخطط القومية لتنمية الموارد البشرية، حيث يُمكّن قطاع التعليم من التخطيط لبناء أفراد يتمتعون بالجدارات اللازمة لأداء وظائف المستقبل.

حيث ترى الباحثة : أنه بتطبيق نظام الجدارة الإداري في المدارس والمعاهد التجارية ، يكون قد حدد مسبقاً الأهداف المرجوة من العملية التعليمية ، والمهارات التي يتمتع بها الخريج موظف المستقبل ، حيث حددت إمكانياته ومهاراته العلمية والمعرفية ، كما حددت الصفات التي يتمتع بها ، وبالتالي الميدان المناسب لوظيفته في سوق العمل المتنامي ، كما أصبح قادراً على الإنجاز والابتكار والبحث عن المعلومات ، والتعاون مع زملائه بهدف البحث المستمر عن كل ما يجعله مواكباً للتطور الحاصل باستمرار ، بما يملكه من القدرة على إقناع الآخرين وتطوير الذات ، كل هذا يجب أن يحاط بثقة في النفس تدفعه للعمل في أي مجال من المجالات المناسبة له ولجداراته

٢- يقدم أسلوب الجدارة صورة واضحة لخصائص مدرسة الغد التي تتناسب مع الدور المنتظر منها: «بناء جدارات النجاح». كما يقدم أدوات تساعد المدارس على تحقيق ذلك الدور.

وترى الباحثة : أنه لكي يتحقق ما سبق من جدارات عند الخريج ، يجب أن يكون قد تحقق هذا ضمن مؤسسة تعليمية وفرت كل الشروط المناسبة لهذا النجاح ، من مدرّس فعّال ومتعاون ومتطور ومتفهم ، إلى إدارة واعية ومدركة لدورها ومسؤوليتها . بالإضافة للوسائل التعليمية المتطورة والمواكبة للهدف المطلوب ، فلا يمكن أن يتحقق أي تقدم في مستوى الخريجين في مجتمع الدراسة دون التعاون التام بين جميع عناصر ووسائل العملية التعليمية .

٣- يساعد أسلوب الجدارة المنزل في التصدي لمسؤوليته التربوية على أساس علمي مدروس.

٤- من الممكن استخدام أساليب إدارة الموارد البشرية التقليدية لأسلوب الجدارة ، مع التربويين القائمين بالعملية التعليمية في مجالات الاختيار والتطوير وغيرها.

٥- يقدم أسلوب الجدارة نموذج تصميم الفعاليات التدريبية المتبع في قطاع الأعمال ، بما قد يثري جهود التحسين المستمر لأساليب التدريس .

والخلاصة : أنه حتى يتم الرقي إلى مصافي الدول المتقدمة سواء في الحياة الاجتماعية و الاقتصادية ، أو حتى السياسية ، يجب الانطلاق من العنصر البشري من مرحلة تأسيسه ، وهو

---

[١] جمعة ، أشرف فضيلة . *دعوة لإسقاط نموذج الجدارة الإداري على التعليم* ، **مجلة المعرفة**. مرجع سابق . الدمام ، ٢٠٠٠م www . almarf a . com

طفل ، مروراً بالفترة التعليمية التي يمر بها بمختلف مراحلها ، وانتهاءً بانخراطه في سوق العمل . مع العمل على مواكبته بشكل دائم في أثناء حياته العملية والمهنية ، ومعالجة نقاط الضعف التي يمر بها وتقويمه ما أمكن . وفي كل مرحلة من مراحله السابقة يجب أن يكون هناك تقييم لهذا العنصر البشري على أسس الجدارة والاستحقاق المهني ، تمهيداً للمرحلة القادمة من حياته ، وذلك مؤداه إلى التطوير ، وتفادي جميع سلبيات المنظمات الحكومية والخاصة ، فترك التقييم شكلياً كما هو معتمد على التحيز والمبالغة ، ومن دون تغذية راجعة ، يعني تدني مستوى الأداء وإنتاجية المخرجات وتضخم الجهاز الوظيفي ، وعدم القدرة على البقاء في ظل التنافس العالمي مع المنافس الأجنبي .

لذلك يجب البدء في عملية إعادة توزيع واستغلال الموارد البشرية الحالية في المؤسسات التعليمية ، وتوجيهها نحو الأهداف المطلوبة ، مع توفير التدريب المناسب للحصول على موارد جديدة مؤهلة ، عن طريق تفعيل برنامج تطوير مؤسسات القطاع العام التعليمية ، وتوفير التدريب المستمر لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب ، بناءً على أسس الجدارة والاستحقاق الوظيفي ، فالإصلاح في مجال الموارد البشرية بقي محدوداً ، ولم يجارِ مجالات الإصلاح الأخرى بالرغم من أهميته ، فالاستثمار في تنمية الموارد البشرية هو الاستثمار الأنجع القادر على بناء جيل إداري فعّال يمكن أن يدير بنجاح كافة المؤسسات الموكلة إليه.

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

تكوّن مجتمع الدراسة من فئتين :

- الفئة الأولى ضمت المدرّسين في كل من المدارس والمعاهد التجارية المصـــرفية محـــل الدراسة للعام الدراسي ٢٠٠٦/٢٠٠٧ في كل من المحافظات الثلاث طرطوس ،اللاذقية ، حمص.
- الفئة الثانية : ضمت الطلاب في هذه المؤسسات التعليمية للعام الدراسي ذاته .
- اختيار المدارس في هذه المحافظات تم بشكل عشوائي . أما المعاهد تم اختيارهـــا جميعـــاً كون عددها واحد فقط في كل محافظة ، وهي هنا ٣ معاهد)
- اختيار العينات من الطلاب والمدرّسين في كل مدرسة ومعهد تم بالاعتماد علـــى قـــانون العينة: [١]

❖ $$n = \frac{P(1-P)}{\frac{P(1-P)}{N} + \frac{E^2}{S \cdot D^2}}$$ (والمفسر في بداية البحث)

فتم توزيع ٣٢٥ استمارة لطلاب المدارس الثانوية التجارية ، و١١٤ استمارة للمدرّسين في هـــذه المدارس ، أما المعاهد فتم توزيع ٢٦٩ استمارة لطلاب المعاهـــد المصـــرفية ، و٧٠ اســـتمارة للمدرّسين فيها ، فكان عدد الاستمارات الصالحة هو ٢٠٠ اســـتمارة خاصـــة بطـــلاب المعهـــد المصرفي ، و٦١ استمارة خاصة بمدرّسي المعهد، و٩٥ استمارة خاصـــة بمدرّســـي المـــدارس الثانوية ، و٣٠٥ استمارة خاصة بطلاب المدارس الثانوية التجارية . وقد تم اســـتخدام برنـــامج SPSS الإحصائي للحصول على التكرارات والنسب المئوية والمتوســـطات الحســـابية، وبـــاقي العمليات الإحصائية. وكانت الأسئلة المتوفرة في الاستبانة تعكس فروض البحث الأربعة .

---

[١] زاهر، بسام حسن ." *مدخل مقترح لرفع كفاءة وفعالية نظم توكيد الجودة من منظور إدارة الجودة الشاملة*"، **رسالة دكتوراه غير منشورة** ، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠٢، ص١٤.

٥-١ أسلوب التحليل الإحصائي:

- تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي : حساب التكرارات **و** النسب المئوية ، و متوسطات الإجابات لأفراد العينة المتعلقة بكل فرد ، بهدف مقارنتها مع متوسط المقياس.
- تم استخدام اختبار t لعينة واحدة (one sample t test) ، لاختبار كل فرض من الفروض الأربعة ، وقد تم حساب قيمة الاختبار (test value) ، التي تساوي (٣.٥) على أساس أنها متوسط المقياس ، حيث أن المقياس المستخدم في جميع أسئلة الاستبيان كانت على الشكل الآتي:

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

- تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA لتحليل التباين بين إجابات الطلاب في (المدارس والمعاهد) ، وبين إجابات المدرسين في (المدارس والمعاهد) .

٥- ٢ تحليل الاستبيان

٥-٢-١: تحليل الاستبيان الموجه للطلاب في كل من المدارس والمعاهد التجارية المصرفية:

لمعرفة جدوى الأساليب والسياسات التعليمية المطبقة في المدارس والمعاهد المصرفية محل الدراسة ، ولمعرفة الأوضاع النفسية للطلاب ، ومدى رضاهم عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم قمنا بما يأتي :

٥-٢ -١-١: تحليل إجابات السؤال الأول :

السؤال الأول : يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائه الدرس بالمحاضـــرة ، (أي يشرح الدرس بشكل فردي من قبله دون الأخذ بآرائكم).

يوضح الجدول (١/١/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الأول.

جدول رقم (١/١/١): إجابات السؤال الأول

مدى الموافقة التكرار والنسب	**٦**	**٥**	**٤**	**٣**	**٢**	**١**	**المجموع الكلي**
	موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**	
التكرار	22	40	78	58	147	160	505
النسبة المئوية	4.4	7.9	15.4	11.5	29.1	31.7	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (١/١/١) أن نسبة الطلاب الموافقين علـــى أن الأســـلوب الـــذي يتبعـــه المدرّس في إعطائه هو أسلوب المحاضرة بلغ (٢٧.٧%) ، وهي نسبة أصغر بكثير من نســـبة الأفراد غير الموافقين ، والذي بلغ (٧٢.٣%) وهذا مالا يتوافق نسبياً مع مـــا وجـــدناه خـــلال الزيارات الميدانية للمدارس والمعاهد التجارية ، ويتضح ذلك من خلال النسب الأخرى الموافقـــة . ويوضح ذلك الشكل رقم. (١/١/١)



الشكل رقم (١/١/١)

حيث يتضح من الشكل رقم (١/١/١) أن أعلى نسبة سجلت لخيار غير موافق على الإطلاق ، ومن ثم لغير موافق .

٥-٢ -١-٢ : تحليل إجابات السؤال الثاني:

السؤال الثاني: يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدّرس في إعطائه الدرس بحلقــات النقــاش ، (المتمثل بشكل حوار متفاعل بينكم وبين مدّرسكم).

يوضح الجدول (٢/١/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثاني.

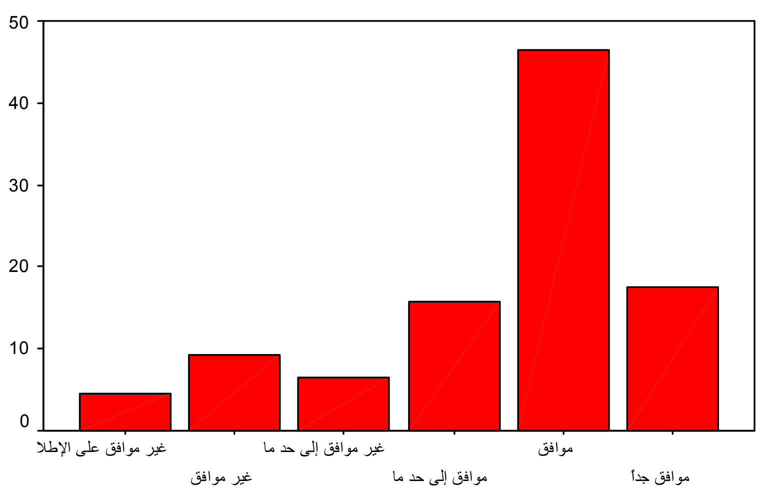
جدول رقم (٢/١/١): إجابات السؤال الثاني

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	87	232	85	32	46	23	505
النسبة المئوية	17.2	45.9	16.8	6.3	9.1	4.6	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢/١/١) أنّ نسبة الطلاب الذين وافقوا على الســؤال هــي (80.0%) ، أكبر بكثير من نسبة الأفراد الذين لم يوافقوا وهي (٢٠.٠%) ، ويعود ذلك لطبيعة المناهج

وارتباطها بالحياة اليومية للطلاب، حيث يجد المدرّس صعوبة كبيرة في الشرح دون ملامسة هذا الواقع مع الطلاب ، وخلق الحوار المتبادل معهم، ويوضح ذلك الشكل رقم (٢/١/١).



الشكل رقم (٢/١/١):

حيث يتضح من الشكل رقم (٢/١/١) أن أعلى نسبة سجلت لخيار موافق ومن ثم لموافق جــداَ ، وهذا يتطابق ويفسر لنا النتائج في السؤال السابق.

٥-٢ -١-٣ : تحليل إجابات السؤال الثالث :

السؤال الثالث: يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرّس في إعطائه الدرس بالتعليم الإلكتروني، (باستخدام الكومبيوتر والإنترنت).

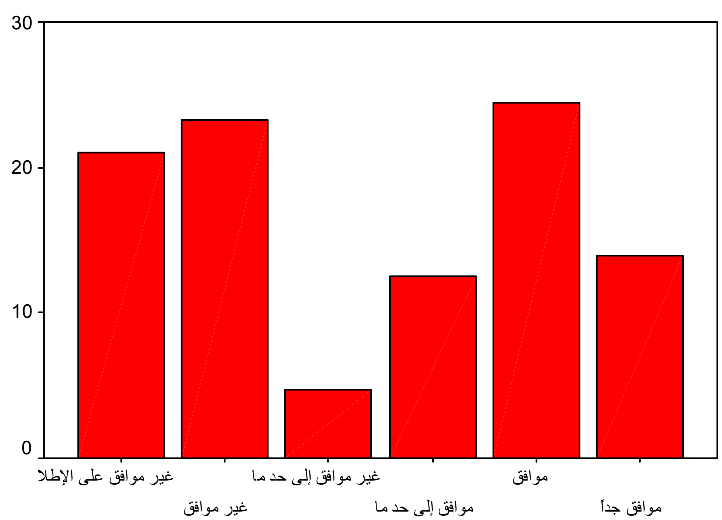
يوضح الجدول (٣/١/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثالث.

جدول رقم (٣/١/١): إجابات السؤال الثالث

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	70	123	63	24	119	106	505
النسبة المئوية	13.9	24.4	12.5	4.8	23.6	21.0	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٣/١/١) أن نسبة الطلاب الموافقين هي (٥٠.٧%) ، أكبر بقليل من نسبة الأفراد الذين غير الموافقين وهي (٤٩.٣%) . هذا و خلال المقابلات التي أجريت مع الطلاب تبين وللأسف – أن إجاباتهم بالموافقة كانت تعود حول مادة المعلوماتية المدرّسة في المدرسة والمعهد – ، ومن ثمّ عدم دقة الإجابة في هذا السؤال ، وهذا يدل على جهل الطلاب بمعنى التعليم الإلكتروني بحد ذاته ، وبأساليبه ، والتي من المفروض أن تكون في متناولهم في هذا العصر ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٣/١/١).



الشكل رقم (٣/١/١)

٥-٢ -١-٤ : تحليل إجابات السؤال الرابع :

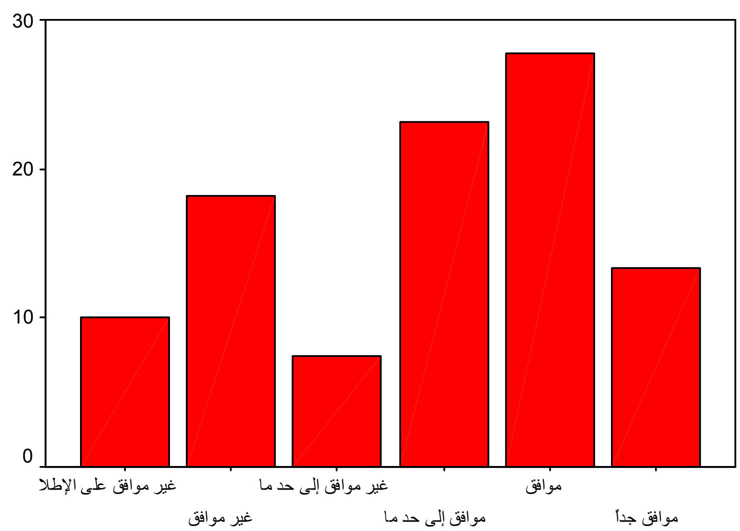
السؤال الرابع: إن الأسلوب الذي يتبعه مدرّسك في إيصال المعلومة لك هو الأسلوب الذي ترغب به وهو الأفضل، يوضح الجدول (٤/١/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الرابع.

جدول رقم (٤/١/١): إجابات السؤال الرابع

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	67	139	116	37	91	55	505
النسبة المئوية	13.3	27.5	23.0	7.3	18.0	10.9	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٤/١/١) أن نسبة الطلاب الموافقين (٦٣.٨%) ، أكبر بكثير من نسبة الطلاب غير الموافقين وهي (٣٦.٢%) وبالتالي تأقلم طلابنا مع أساليب مدرسيهم .ويوضح ذلك الشكل رقم (٤/١/١).



الشكل رقم (٤/١/١)

٥-٣ اختبار الفرضيات :

٥-٣-١ اختبار الفرضيات المتعلقة بالاستبيان الموجه للطلاب:

٥-٣-١ -١ اختبار الفرضية الأولى:

لمعرفة الفرق في الأساليب التعليمية المتبعة في القطر العربي السوري ، وبين الأساليب المتبعة في الدول المتقدمة والواجب تطبيقها تم اختبار الفرضية الآتية :

لا توجد فروق جوهرية بين الأساليب المتبعة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين الأساليب العلمية الحديثة الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

الجدول رقم (٥/١/١):يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطات الأسئلة(١ -٤)

رقم البند	البند	المتوسط
١	**يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس بإعطائه الدرس بالمحاضرة (أي يشرح الدرس بشكل فردي من قبله دون الأخذ بآرائكم**	2.53
٢	**يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائه الدرس بحلقات النقاش (المتمثل بشكل حوار متفاعل بينكم و بين المدرس).**	4.43
٣	**يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائه الدرس بالتعليم الإلكتروني(باستخدام الكومبيوتر و الإنترنت)**	3.38
٤	**إن الأسلوب الذي يتبعه مدرسك في إيصال المعلومة لك هو الأسلوب الذي ترغب به و هو الأفضل**	3.81

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (٥/١/١) أن هناك انخفاض واضح في متوسط الإجابة عن السؤال الأول، ومن ثمّ أسلوب المحاضرة الذي يتبعه المدرّس كأسلوب تدريسي موجود، ولكن بنسبة قليلة مقارنة بأسلوب حلقات النقاش الذي يرتفع متوسطه بشكل واضح . أما فيما يتعلق بالسؤال الثالث وأسلوب التعليم الإلكتروني ، وعلى الرغم من انخفاض متوسط الإجابة عن المعيار المقارن به ، إلا أن هناك نسبة لا يمكن إهمالها تجد أنهم يحصلون على تعليم إلكتروني من قبل مدرّسيهم ، وهذا ما كان سبباً للقاء مباشر للباحثة مع الطلاب والفهم العميق لهذه الأجوبة ، فكان مردها جهل الطالب بالتعليم الإلكتروني واعتقاده بكونه يدرس مادة المعلوماتية والكومبيوتر بشكل كافٍ من وجهة نظره للحصول على التعليم الإلكتروني. كما يظهر الجدول رضا الطلاب

عن الأسلوب الذي يتبعه المدرّس في إيصال المعلومات لديهم ، ولكن هذا الرضا ليس بالرضا المرجو، كونه حول المتوسط تقريباً.

ويوضح الجدول (٦/١/١) نتائج اختبار الفرضية الأولى

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	٥%	.032	504	2.149	3.410E-02	.7663	3.5733	٥٠٥

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول رقم (٦/١/١)

- مستوى الدلالة < ٥% وهذا يعني أن الفروق معنوية ، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
- ارتفاع المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة من مدارس ومعاهد مصرفية عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥).

وهذا يعني وجود فروق معنوية إيجابية – لصالح الأساليب في المدارس والمعاهد محل الدراسة – بين الأساليب التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين الأساليب التعليمية الواجب تطبيقها .

فيظهر انخفاض المتوسطات في البند ين الأول والثالث ، وهذا ناتج عن ارتياح الطلاب واقتناعهم بأسلوب مدّرسيهم المتبع ، وخصوصاً أسلوب حلقات النقاش (البرلمان المصغّر) ، والدعم الكبير الذي يلقاه هذا الأسلوب من قبل المسؤولين التربويين كونه الأفضل بين الأساليب التعليمية المتوفرة ، والتي يمكن توفيرها في المؤسسات التعليمية في سوريا ، يجب الانتباه أن هذا الارتفاع في المتوسط ليس بالكبير، فهو حول معيار المتوسط تقريباً ، ومن ثمّ هذه الفروق ليست بالفروق الكبيرة ،على الرغم من رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة ، ويمكن القول بأن إيجابية الأساليب التعليمية المتوفرة من وجهة نظر الطلاب تأخذ الشكل الحيادي تقريباً .

ويوضح الجدول رقم (٧/١/١) تحليل التباين بين إجابات الطلاب في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة حول إيجابية الأساليب التعليمية .

الجدول (٧/١/١) تحليل التباين بين إجابات الطلاب حول إيجابية الأساليب التعليمية

ANOVA					
مصدر التباين	**مجموع المربعات**	**درجات الحرية**	**متوسط المربعات**	**F**	**مستوى الدلالة**
بين المجموعات	.325	1	.325	.553	.457
داخل المجموعات	295.644	503	.588		
كلي	295.969	504			

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بــ ٠.٠٥ يظهر أن مستوى الدلالة (٠.٤٥٧) > ٠.٠٥ وهــذا يــؤدي إلى قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة،

ومن ثمّ : **لا يوجد فروق معنوية بين إجابات الطلاب في المدارس المهنية التجارية ، وبــين إجابات الطلاب في المعاهد المصرفية .**

هذه النتيجة طبيعية كون الأسلوب المتبع في كلا المؤسستين التعليميتين واحد ، على الرغم مــن بعض الاختلافات البسيطة في توزيع المنهاج .

٥-٢ -١-٥ : تحليل إجابات السؤال الخامس :

السؤال الخامس: إن السبب في دخولك هذا الفرع هو رغبتك الكاملة فيه ، وليست سياسة القبول المتبعة للتسجيل فيه.

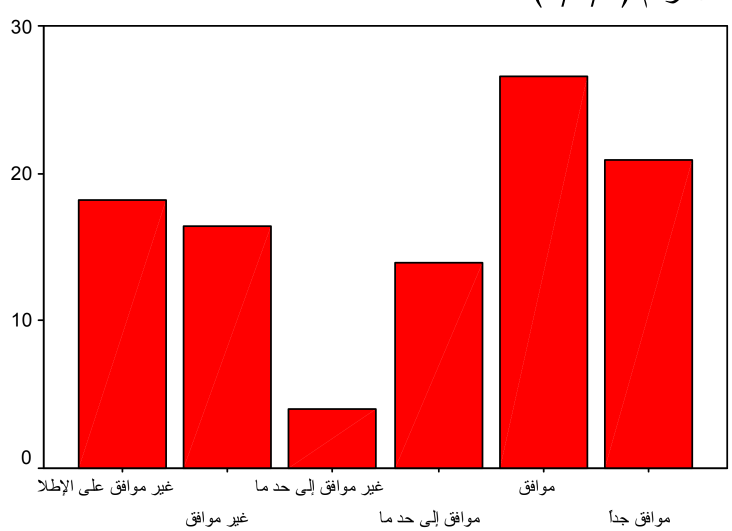
يوضح الجدول (١/٢/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الخامس.

جدول رقم(١/٢/١) إجابات السؤال الخامس

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	105	133	70	20	86	95	505
النسبة المئوية	20.8	26.3	13.5	3.6	17.0	18.8	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (١/٢/١) أن نسبة الطلاب الموافقين هي (٦٠.٦%) أكبر بكثير من نسبة غير الموافقين (٣٩.٤%) ، وهذا يعود إلى التوجّه الجديد في مجتمع الدراسة نحو التعليم المهني والتقني ،عموماً ، والتجاري خصوصاً ، وعلى صحوة الطلاب بدوره وأهميته ، ولكن هناك نسبة لا يستهان بها تعد دخولها هذا الفرع ليس برغبة منها أبداً وهي (١٨.٨%) من الطلاب ، وهذه النسبة طبعاً تؤثر في نوعية المخرجات بالمستقبل ويجب السعي لتقليلها ويوضح ذلك الشكل رقم (١/٢/١).



الشكل رقم (١/٢/١).

٥-٢ -١-٦ : تحليل إجابات السؤال السادس:

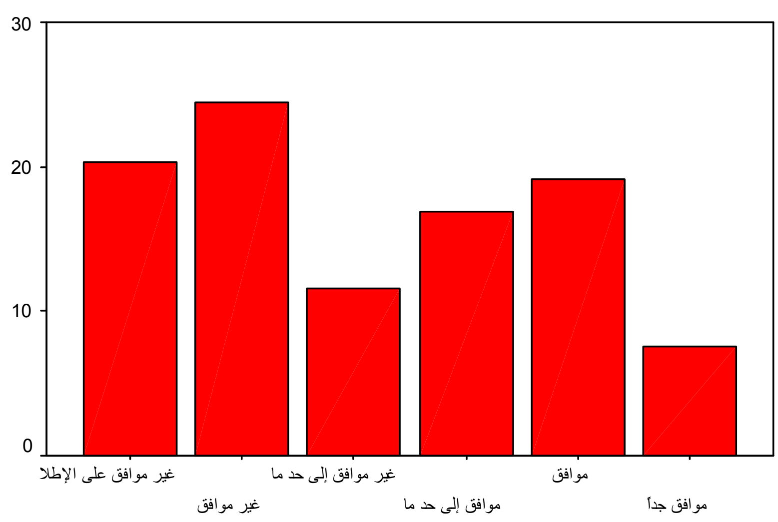
السؤال السادس : إن عدد الحصص المقررة لك في مادة المعلوماتية من قبل وزارة التربيــة ، كافية لإكسابك المعرفة العلمية الكاملة للتعامل مع الكمبيوتر والإنترنت ومواكبة التطور الرقمــي والتكنولوجي بشكل جيد. ويوضح الجدول (٢/٢/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال السادس.

جدول رقم (٢/٢/١): إجابات السؤال السادس

مدى الموافقة / التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	38	96	85	58	123	105	505
النسبةالمئوية	7.5	19.0	16.8	11.5	24.4	20.8	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢/٢/١) أن نسبة الطلاب الموافقين (43.4%) وهي أقــل مــن نســبة الطلاب غير الموافقين (٥٦.٦%) . ويدل ذلك إلى عدم الشعور بالرضا عند الطلاب عن هــذا المقرر وهذا ما تم لمسه أثناء الزيارات الميدانية للطلاب في المراكز التعليمية محل الدراســة ، وهذا ما يؤكد التعليق في السؤال الثالث، والذي يتناقض مع الإجابة في ذلك السؤال . ويوضــح ذلك الشكل رقم (٢/٢/١).



الشكل رقم (٢/٢/١)

٥-٢ -١-٧ : تحليل إجابات السؤال السابع :

السؤال السابع: يعدّ التدريب العملي المقرر من وزارة التربية الذي تحصلون عليه في العلوم التجارية ، كافياً للعمل بشكل مباشر بعد التخرج بأي شركة أو مؤسسة في سوق العمل.

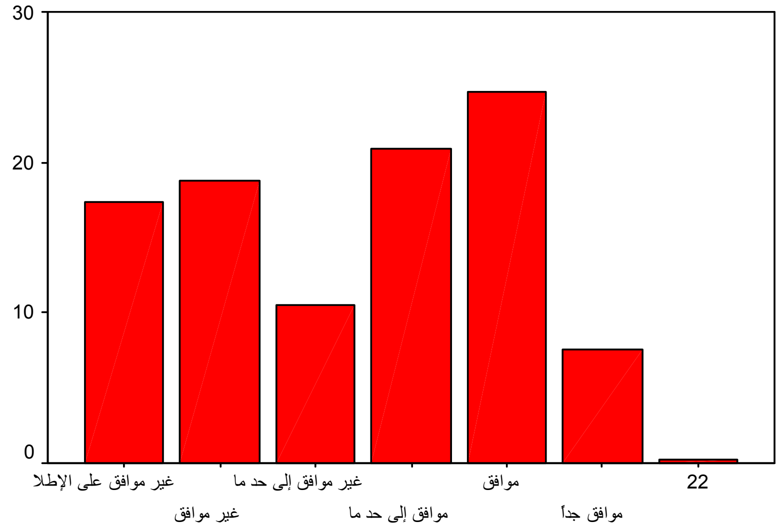
يوضح الجدول (٣/٢/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال السابع.

جدول رقم(٣/٢/١) : إجابات السؤال السابع

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	**38**	**124**	**105**	**53**	**98**	**87**	**505**
النسبة المئوية	**7.5**	**24.6**	**20.8**	**10.5**	**19.2**	**17.2**	**100%**

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٣/٢/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين ، وهي (52.9%) أكبر من نسبة الأفراد الذين قالوا إنهم غير موافقين وهي (47.1%) ، ومن ثمّ العودة إلى الانقسام المتساوي في الإجابة تقريباً في الرأي عند الطلاب ، بالرغم من كون نسبة الطلاب المؤكدين تماماً لهذا الرأي هي(٧.٥%) فقط ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٣/٢/١)



الشكل رقم (٣/٢/١)

٥-٢ -١-٨ : تحليل إجابات السؤال الثامن :

السؤال الثامن :عندما تدخل قاعة الدراسة تشعر أنك متلهف لدخول مدرّسك ، لإعطائك المعلومة التي تريد والاستمتاع بأسلوبه.

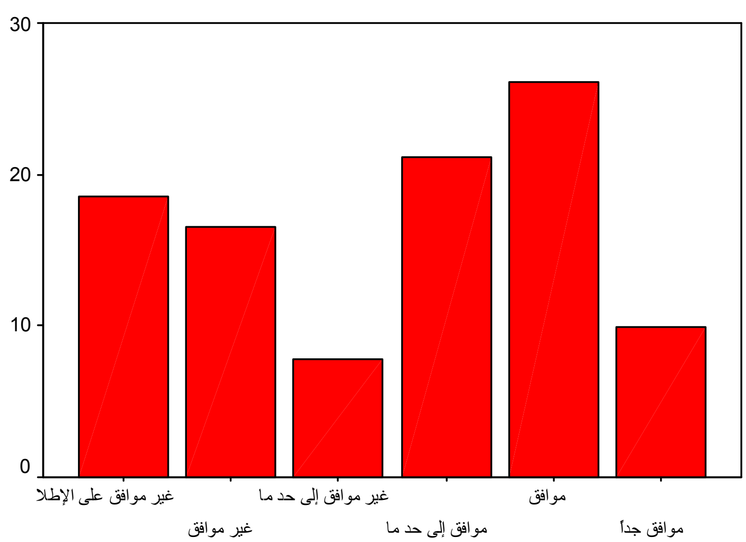
يوضح الجدول (٤/٢/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثامن:

جدول رقم (٤/٢/١): إجابات السؤال الثامن

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**	
التكرار	**50**	**131**	**106**	**39**	**83**	**96**	**505**
النسبة المئوية	**9.9**	**25.9**	**21.0**	**7.7**	**16.4**	**19.0**	**100%**

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٤/٢/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (٥٦.٨%) أكبر من نسبة الأفراد الذين قالوا غير موافقين ، وهي (٤٣.٢%)، ويوضح ذلك الشكل رقم. (٤/٢/١)



الشكل رقم (٤/٢/١)

٥-٣-١-٢ اختبار الفرضية الثانية:

لا توجد فروق جوهرية بين السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها .

الجدول رقم(٥/٢/١) يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية الثانية و متوسطات الأسئلة (٥-٨)

رقم البند	البند	المتوسط
٥	**إن السبب في دخولك هذا الفرع هو رغبتك الكاملة فيه وليست سياسة القبول المتبعة للتسجيل فيه.**	3.77
٦	**إن عدد الحصص المقررة لك بمادة المعلوماتية من قبل وزارة التربية كافية لإكسابك المعرفة العلمية الكاملة للتعامل مع الكومبيوتر و الإنترنت ، و مواكبة التطور الرقمي و التكنولوجي بشكل جيد.**	3.13
٧	**يعتبر التدريب العملي المقرر من وزارة التربية الذي تحصلون عليه في العلوم التجارية كاف للعمل بشكل مباشر بعد التخرج بأي شركة أو مؤسسة في سوق العمل.**	3.43
٨	**عندما تدخل قاعة الدراسة تشعر أنك متلهف لدخول مدرسك لإعطائك المعلومة التي تريد و الاستمتاع بأسلوبه.**	3.50

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (٥/٢/١) ارتفاع المتوسط في السؤال الخامس بشكل مقبول عن متوسط المقياس ، وهذا يدل على ارتفاع الرغبة لدى الطلاب في الالتحاق بالتعليم المهني التجاري في سوريا ، وكذلك تساوي المتوسط في السؤال الثامن الذي يدل على العلاقة الجيدة التي تربط الطالب بمدّرسه ، كما يظهر من الجدول انخفاض النسبة في السؤالين السادس والسابع ، حيث الانخفاض ملحوظ في السؤال السادس ، وهذا ما يدل على عدم اكتفاء الطلاب بالحصص المقررة لهم بمادة المعلوماتية ، وشعورهم بعدم كفايتها في إكسابهم المعرفة التقنية، والرغبة المتزايدة من قبلهم بالأفضل ، كما يدل انخفاض النسبة في السؤال السابع بعدم قناعة الطلاب بجدوى المقرر العلمي للعلوم التجارية المحدد لهم من قبل وزارة التربية ، وانخفاض الثقة بالجدارات التي يحصلون عليها عند التخرج ، والتي يجب أن تتناسب مع تطور سوق العمل .

ويوضح الجدول رقم (٦/٢/١): نتائج اختبار الفرضية الثانية

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	٥%	.020	504	2.340	3.487E-02	.7836	3.5816	٥٠٥

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (٦/٢/١) يظهر الآتي :

- مستوى الدلالة < ٥% وهذا يعني أن الفروق معنوية ، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم ، وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني وجود فروق معنوية إيجابية – لصالح مجتمع الدراسة – بين السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها .
- ارتفاع المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة من مدارس ومعاهد مصرفية عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥) ، وبالتالي هناك إيجابية في السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة من وجهة نظر الطلاب ، وخصوصاً بنمو الرغبة لدى الطلاب في دخول هذا الفرع .

و خلال دراسة تحليل التباين Anova لإيجاد الفروق بين إجابات الطلاب في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة ، تبين لنا من خلال الجدول (٧/٢/١) ما يأتي :

الجدول (٧/٢/١) تحليل التباين بين إجابات الطلاب حول إيجابية السياسات التعليمية

ANOVA
VAR00002

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحريةdf	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	16.515	1	16.515	28.354	.000
داخل المجموعات	292.964	503	.582		
كلي	309.479	504			

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بـــ ٠.٠٥ يظهر أن مستوى الدلالة (000.) < ٠.٠٥ ، وهذا يـــؤدي إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدم .

من ثمّ: **يوجد فروق معنوية بين إجابات الطلاب في المدارس المهنية التجارية ، وبين إجابات الطلاب في المعاهد المصرفية .**

وهذا ناتج عن كون أسباب دخول الطالب في الثانوية المهنية التجارية ، والنتائج التي يشعر بأنه سيحصل عليها بعد تخرجه، تختلف عن الأسباب والنتائج التي يشعر بها الطالـــب الـــداخل فـــي المعهد المصرفي التجاري . كما تختلف السياسة المتبعة في توزيع مقرر مادة المعلوماتية بـــين الطرفين ، كذلك يظهر أن طلاب المدارس لا يتلقون التدريب العملي المطلوب إلا قليلاً جـــداً إن لم نقل أبداً في مدارس مجتمع الدراسة ،(كتدريب على منهاج العلوم التجارية) وليس المعلوماتية فقط ، أما طلاب المعاهد فهناك معسكرات صيفية تدريبية جديدة تم تطبيقها حديثاً لطلاب المعهـــد في المصارف المتعددة . بالإضافة لاختلاف سياسة المدرّس في المدرسة عنهـــا فـــي المعهـــد ، سواء بالنسبة للطلاب **أو** بالنسبة للمادة العلمية نفسها التي يقدمها للطلاب .

٥-٢ -١-٩: تحليل إجابات السؤال التاسع :

السؤال التاسع: تشعر وأنت طالب علوم تجارية أنك طالب متميز دراسياً.

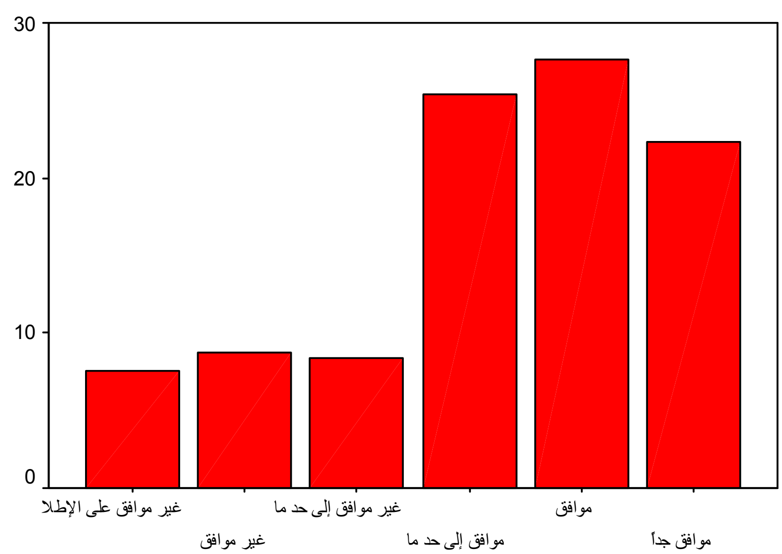
يوضح الجدول (١/٣/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال التاسع.

جدول رقم (١/٣/١): إجابات السؤال التاسع

مدى الموافقة التكراروالنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	112	139	128	42	44	40	505
النسبة المئوية	22.2	27.5	25.3	8.3	8.7	7.9	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (١/٣/١): أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (٧٥.٠%) ، أكبر بكثير من نسبة الأفراد الذين قالوا غير موافقين وهي (٢٥.٠%)، ويوضح ذلك الشكل رقم (١/٣/١).



الشكل رقم (١/٣/١)

٥-٢ -١-١٠: تحليل إجابات السؤال العاشر :

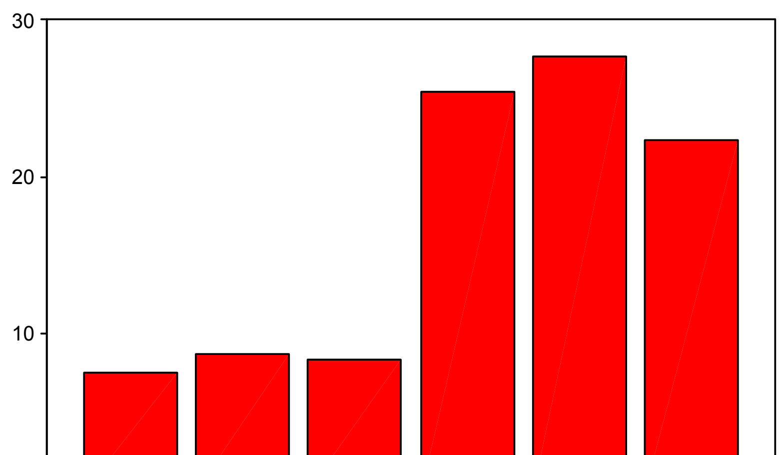
السؤال العاشر: تشعر وأنت طالب علوم تجارية أنك تملك كل الطموحات والمسؤولية في بناء اقتصاد بلدك. يوضح الجدول (٢/٣/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال العاشر.

جدول رقم (٢/٣/١): إجابات السؤال العاشر

مدى الموافقة التكراروالنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	103	154	116	34	59	39	505
النسبة المئوية	20.4	30.5	23.0	6.7	11.7	7.7	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢/٣/١)أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (73.9%) ، أكبر بكثير من نسبة الأفراد الذين قالوا غير موافقين وهي (٢٦.١%) ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٢/٣/١) .



الشكل رقم (٢/٣/١)

٥-٢ -١-١١: تحليل إجابات السؤال الحادي عشر:

السؤال الحادي عشر: تشعر بالرضا النفسي عن العلاقة التي تجمعك بمدّرسك.

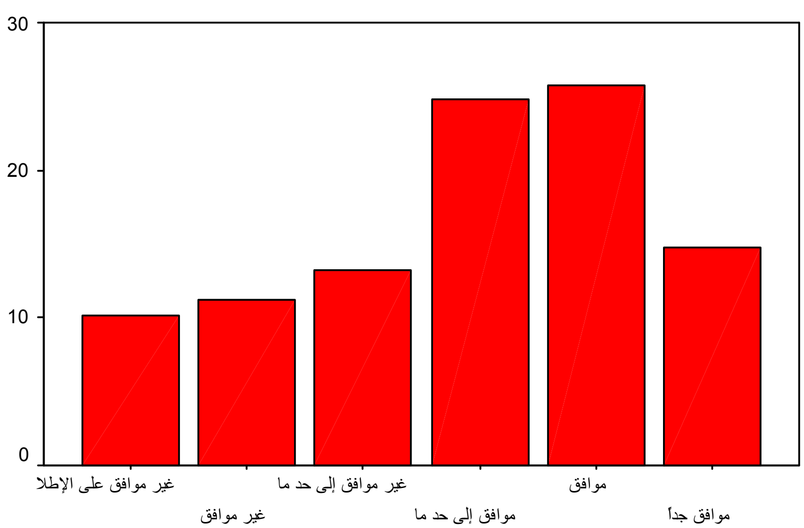
يوضح الجدول (٣/٣/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الحادي عشر.

جدول رقم (٣/٣/١): إجابات السؤال الحادي عشر

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	74	129	124	66	56	55	505
النسبة المئوية	14.7	25.5	24.6	13	11.1	11.1	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٣/٣/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (٦٤.٨%) ، أكبر بكثير من نسبة الأفراد الذين قالوا غير موافقين وهي (٣٥.٢%) ، لتعكس هذه الإجابة إجابة السؤال الثامن والترابط بينهما ، مع مراعاة النسبة المقابلة من الطلاب والتي تشعر بعدم الرضا عن هذه العلاقة بينهم وبين مدرسيهم ، كما علينا الاعتراف بأنها ليست قليلة في ظل ما نسعى له لعلاقة جيدة بين الطرفين وأهمية تلك العلاقة ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٣/٣/١)



الشكل رقم (٣/٣/١)

٥-٢ -١-١٢: تحليل إجابات السؤال الثاني عشر:

السؤال الثاني عشر: تشعر بالرضا والأمان على مستقبلك بعد تخرجك من مدرسة التجــارة أو المعهد التجاري المصرفي.

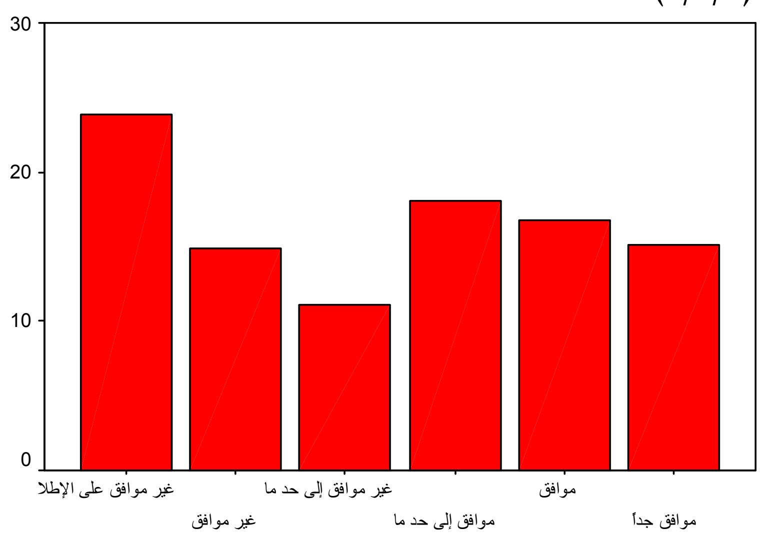
يوضح الجدول (٤/٣/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثاني عشر:

جدول رقم (٤/٣/١) إجابات السؤال الثاني عشر

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	76	84	91	59	75	120	505
النسبة المئوية	15.0	16.6	18.0	11.7	14.9	23.8	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٤/٣/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (٤٩.٦%) ، أقل من نسبة الأفراد الذين قالوا غير موافقين وهي (٥٠.٤%) ، وبالتــالي وبــرغم كــل الجهــود المبذولة ، فما زال نصف الطلاب تقريباً يعاني من الخوف وعدم الأمان حــول مســتقبله عنــد دخوله هذا المجال ، وهذا ناتج عن قلة الاهتمام بمخرجات هذه المؤسسات التعليمية . ويوضــح ذلك الشكل رقم (٤/٣/١).



الشكل رقم(٤/٣/١)

٥-٣-١-٣ <u>اختبار الفرضية الثالثة:</u>

لا توجد فروق جوهرية بين الاهتمام بالاعتبارات النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة، وبين الاعتبارات النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

الجدول رقم(٥/٣/١):يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية الثالثة ومتوسطات الأسئلة (٩-١٢)

رقم البند	البند	المتوسط
٩	**تشعر و أنت طالب علوم تجارية أنك متميز دراسياً**	4.24
١٠	**تشعر و أنت طالب علوم تجارية أنك تملك كل الطموحات و المسؤولية في بناء اقتصاد بلدك**	4.19
١١	**تشعر بالرضا النفسي عن العلاقة التي تجمعك بمدرّسك**	3.89
١٢	**تشعر بالرضا و الأمان على مستقبلك بعد تخرجك من مدرسة التجارة أو المعهد التجاري المصرفي**	3.34

المصدر : إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (٥/٣/١) الشعور الإيجابي الذي يشعر به الطالب في المدارس والمعاهد المهنية التجارية محل الدراسة ، وبخاصةً فيما يتعلق بالأسئلة الثلاثة الأولى . فيظهر ارتفاع المتوسط بشكل كبير في السؤال التاسع ، حيث الشعور بالتميز من قبل طالب العلوم التجارية ، كما يظهر في السؤال العاشر ارتفاع الطموحات لديه والشعور بالرضا عن العلاقة التي تجمعه بمدرّسه في السؤال الحادي عشر ، وهذه المشاعر الإيجابية التي يشعر بها الطالب في المؤسسات التعليمية محل الدراسة يمكن أن تعطي دافعاً كبيراً له في بناء اقتصاد جيد لبلده، إذا ما تم استغلالها وتحسينها في الوقت المناسب ، بينما يظهر في السؤال الثاني عشر انخفاض المتوسط ليظهر بالتالي ما يشعر به هؤلاء الطلاب من معاناة وخوف من المستقبل ، وعدم الأمان .ويوضح الجدول رقم(٦/٣/١): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

الجدول رقم(١ /٦/٣)

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	٥%	.001	504	3.485	3.449E-02	.7751	3.6202	٥٠٥

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (٦/٣/١) يظهر الآتي:

- مستوى الدلالة < ٥% وهذا يعني أن الفروق معنوية ، وبالتالي رفض فرضية العدم ، وقبول الفرضية البديلة.
- ارتفاع المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥) ، وهذا يعني وجود فروق معنوية إيجابية – لصالح مجتمع الدراسة – بين الاهتمام بالاعتبارات النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة ، وبين الاعتبارات النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

ومن ثمّ الحالة النفسية التي يعاني منها الطلاب في هذه المراكز التعليمية ليست بالمستوى السيء. ومن ثمّ على المسؤولين العمل على توفير خدمة ما بعد التخرج ، أي متابعة الطلاب المتخرجين وتأمين فرص العمل لهم ، بما ينعكس على شعورهم بالأمان تجاه مستقبلهم الغامض.

ويوضح الجدول رقم (٧/٣/١) تحليل التباين Anova بين إجابات الطلاب في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة حول الاعتبارات النفسية.

الجدول (٧/٣/١) تحليل التباين بين إجابات الطلاب حول الاعتبارات النفسية

ANOVA

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحريةdf	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	16.030	1	16.030	28.115	.000
داخل المجموعات	286.784	503	.570		
كلي	302.814	504			

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بـ ٠.٠٥ يظهر أن مستوى الدلالة (.000) < ٠.٠٥ ، وهذا يؤدي إلى قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم .

وبالتالي **يوجد فروق معنوية بين الاعتبارات النفسية لطلاب المدارس الثانوية التجارية ، وبين الاعتبارات النفسية لطلاب المعاهد التجارية .**

وهذا الفرق يعود كون طلاب المعهد يشعرون أنهم أكثر أماناً وثقة بمستقبلهم مقارنة بطلاب الثانوية ، كما إن شعورهم كونهم تجاوزوا المرحلة الثانوية بنجاح ، يدفعهم لبناء علاقة أكثر

متانة بمدرّسيهم الأمر الذي يعطي النتيجة الإيجابية . أما الطموحات والمسؤوليات التي يشعر بها طلاب المعهد ، فهي أكبر لأن خيارهم بالمستقبل قد تم تحديده ، في الوقت الذي يعاني فيه طلاب المدارس من التسريبات الكثيرة ، والخوف من الرسوب في الشهادة الثانوية .

٥-٢ -١-١٣: تحليل إجابات السؤال الثالث عشر:

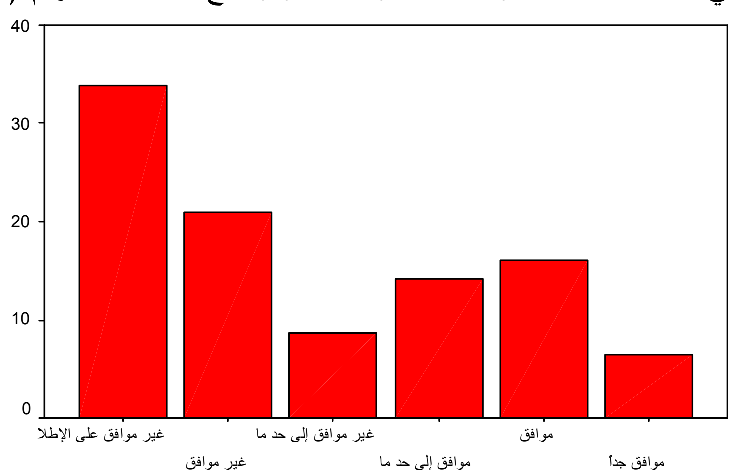
السؤال الثالث عشر: تمارس في مدرستك ومعهدك الأنشطة الترفيهية المناسبة لك والتي تساعدك على التخفيف من الضغط النفسي ، وتحفزك على تلقي المعلومات المقدمة لك من قبل مدرّسك بشكل جيد. ويوضح الجدول (١/٤/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثالث عشر:

جدول رقم(١/٤/١): إجابات السؤال الثالث عشر

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	32	80	71	48	105	169	505
النسبة المئوية	6.3	15.8	14.1	9.5	20.8	33.5	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (١/٤/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (٣٦.٢%) ، أقل بكثير من نسبة الأفراد الذين أجابوا غير موافقين ، وهي (٦٣.٨%) .وهذا يعكس حالة الملل التي يشعر بها الطلاب محل الدراسة ، والضغط النفسي الذي يتعرضون له في ظل منهاج جاف من المعلومات الاقتصادية والتجارية والمحاسبية ، وبالتالي تأثير هذا الضغط على الحافز النفسي و تأثيره السلبي في شخصية الطالب وتلقّيه المعلومات ، ويوضح ذلك الشكل رقم (١/٤/١).



الشكل رقم (١/٤/١)

٥-٢ -١-١٤: تحليل إجابات السؤال الرابع عشر:

السؤال الرابع عشر: عندما يشرح مدّرسك الدرس يكون اهتمامه بك وبمدى استيعابك لشــرحه أكثر من اهتمامه بكمية المقرر.

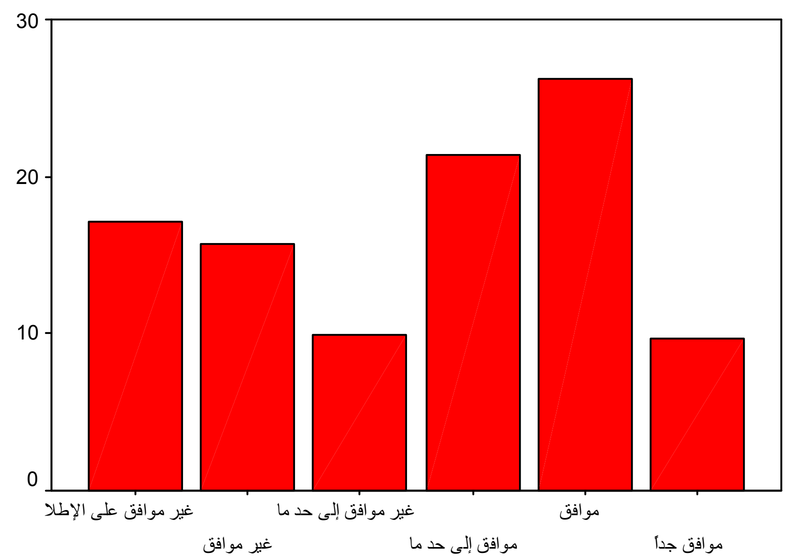
يوضح الجدول (٢/٤/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الرابع عشر.

جدول رقم (٢/٤/١): الرابع عشر

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	48	130	106	49	87	85	505
النسبة المئوية	9.5	25.7	21.0	٩.٨	17.2	16.8	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢/٤/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (٥٦.٢%) ، أكبر من نسبة الأفراد الذين أجابوا غير موافقين وهي (٤٣.٨%) . هذا يعكــس التفــاوت فــي رأي الطالب المهني تجاه مدّرسه ومدى الرضا عن العلاقة التي تجمعه مع مدّرسه .ويوضــح ذلــك الشكل رقم(٢/٤/١) .



الشكل رقم(٢/٤/١)

٥-٢ -١-٥١: تحليل إجابات السؤال الخامس عشر:

السؤال الخامس عشر: تلعب الأخصائية الاجتماعية في مدرستك أو معهدك دوراً كبيراً في حياتك العلمية والاجتماعية.

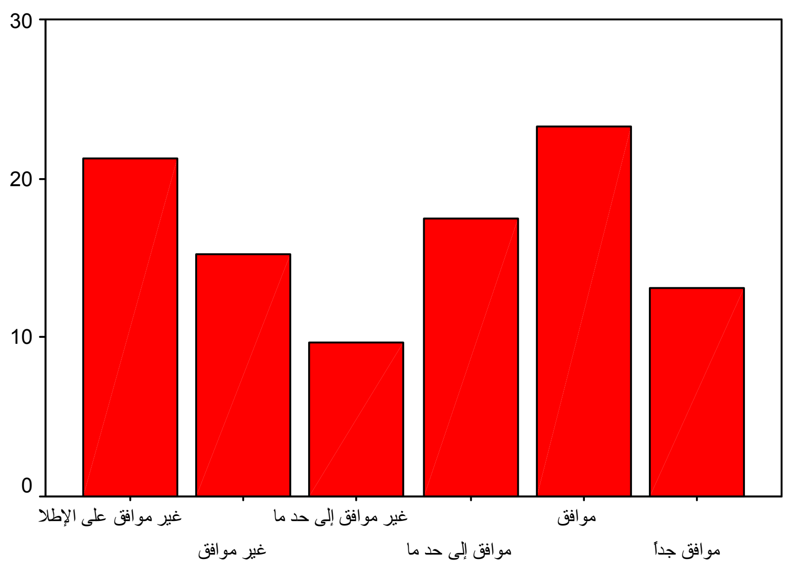
يوضح الجدول (٣/٤/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الخامس عشر.

جدول رقم (٣/٤/١): إجابات السؤال الخامس عشر

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	65	116	87	48	76	113	505
النسبة المئوية	12.9	23.0	17.2	9.5	15.0	22.4	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٣/٤/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (53.1%) ، أكبر من نسبة الأفراد الذين قالوا إنهم غير موافقين وهي (٤٦.٩%) ، ولكن نلاحظ أن ارتفاع نسبة الإجابة لموافق إلى حد ما (١٧.٢%) أثّر على إجمالي النسبة لترتفع نسبة الموافق ، وبالمقابل نجد أن نسبة الغير موافق على الإطلاق وهي (٢٢.٤%) ، وغير موافق (١٥.٠%) مرتفعة جدا أيضا . وهذا ما يتناسب مع ملاحظاتنا في أثناء الزيارات الميدانية لبعض هذه المراكز التعليمية بعدم وجود هذا الأخصائي الاجتماعي فيها أصلاً ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٣/٤/١).



الشكل رقم (٣/٤/١)

٥-٢ -١-١٦: تحليل إجابات السؤال السادس عشر:

السؤال السادس عشر: تشعر بالرضا عن الخدمات المعلوماتية المتوفرة في مدرستك/ معهدك.

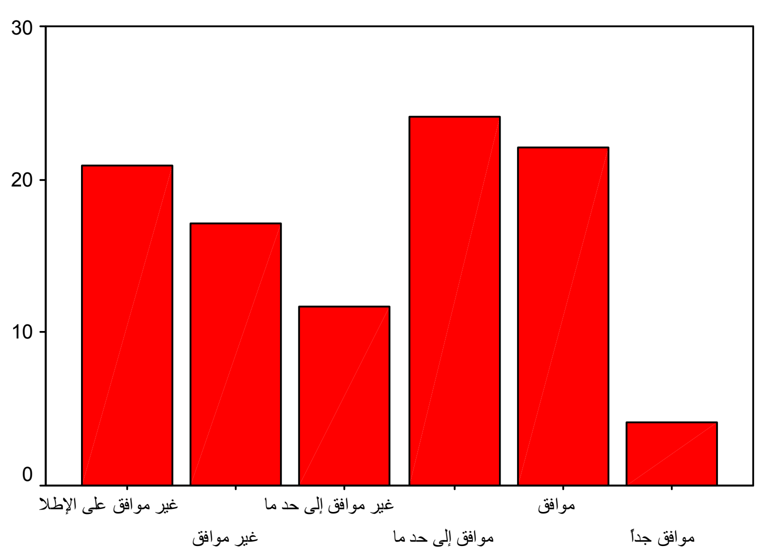
يوضح الجدول (٤/٤/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال السادس عشر:

جدول رقم (٤/٤/١): إجابات السؤال السادس عشر

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	21	111	121	59	88	105	505
النسبة المئوية	4.2	22.0	24.0	١١.٦	17.4	20.8	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٤/٤/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا بالموافقة هي (50.2%) أكبر من نسبة الأفراد الذين قالوا إنهم غير موافقين ، وهي (٤٩.٨%) بل وتقريباً متساوين. ليظهر لنا الانقسام في الرأي من جديد ، وطبعا الزيارات الميدانية ترجع هذا الانقسام لعدم توفر خدمات في مراكز تعليمية ، وتوفرها في الأخرى بجودة محدودة طبعاً. ويوضح ذلك الشكل رقم (٤/٤/١).



الشكل رقم(٤/٤/١)

٥-٢ -١-١٧: تحليل إجابات السؤال السابع عشر:

السؤال السابع عشر: تشعر بالرضا عما تقدمه لك مدرستك أو معهدك من خدمات في سبيل تخرجك بمستوى عالٍ من الأداء والتدريب المهني.

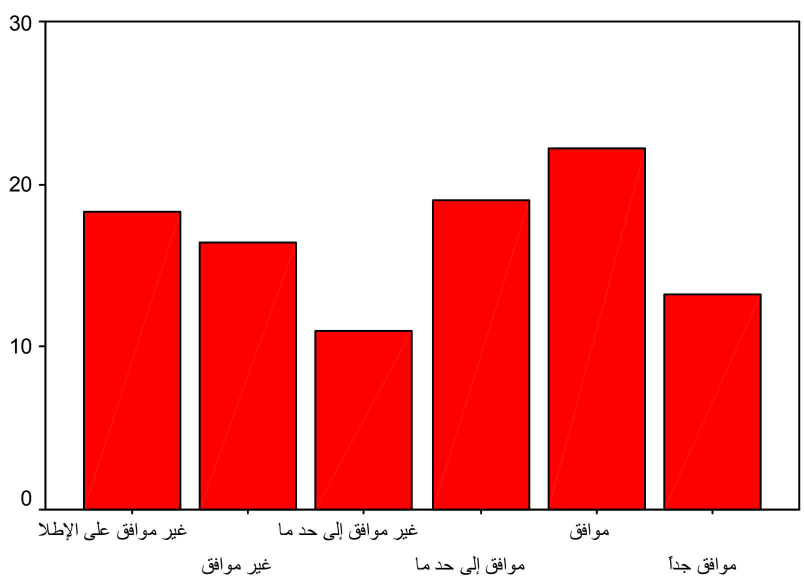
يوضح الجدول(٥/٤/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال السابع عشر:

جدول رقم(٥/٤/١): إجابات السؤال السابع عشر

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	66	111	95	55	82	96	505
النسبة المئوية	13.1	22.0	18.8	10.9	16.2	19.0	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم(٥/٤/١) أن نسبة الطلاب الذين أجابوا موافقين وهي (٥٣.٩%) ، أكبر من نسبة الأفراد الذين قالوا إنهم غير موافقين ، وهي (٤٦.١%) ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٥/٤/١).



الشكل رقم (٥/٤/١)

٥-٣-١-٤ اختبار الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق جوهرية بين رضاء الطلاب في المدرسة والمعهد التجاري محل الدراسة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، وطريقة استقبالهم لها ، وبين رضاء الطلاب الواجب توفره عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

الجدول رقم (٦/٤/١):يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية الرابعة ومتوسطات الأسئلة(١٣-١٧)

رقم البند	البند	المتوسط
١٣	تمارس في مدرستك ومعهدك الأنشطة الترفيهية المناسبة لك و التي تساعدك على التخفيف من الضغط النفسي و تحفزك على تلقي المعلومات المقدمة لك من قبل مدرسك بشكل جيد	2.77
١٤	عندما يشرح مدرسك الدرس يكون اهتمامه بك و بمدى استيعابك لشرحه أكثر من اهتمامه بكمية المقرر	3.53
١٥	تلعب الأخصائية الاجتماعية في مدرستك أو معهدك دورا كبيرا في حياتك العملية و الاجتماعية	3.45
١٦	تشعر بالرضى عن الخدمات المعلوماتية المتوفرة في مدرستك / معهدك	3.22
١٧	تشعر بالرضى عما تقدمه لك مدرستك أو معهدك من خدمات في سبيل تخرجك بمستوى عالٍ من الأداء و التدريب المهني	3.50

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يظهر من الجدول رقم (٧/٤/١) أن هناك انخفاض واضح في المتوسط الخاص بالسؤال الثالث عشر والسادس عشر، عن معيار المتوسط المقبول(٣.٥) ، وهذا يدل على النقص الكبير في توفير الأنشطة الترفيهية في المدارس والمعاهد محل الدراسة ، و الدور الذي تلعبه في تخفيف الضغط النفسي على الطالب ، ومن ثمّ الإيجابية في تلقي المعلومة ، كما يدل على الشعور بعدم الرضا لدى الطالب عن الخدمات المعلوماتية التي توفرها الوزارة لهم . أما في السؤال الرابع عشر والسابع عشر و السؤال الخامس عشر ، يظهر تراوح المتوسط بين المساواة والمساواة تقريبا بمعيار المتوسط المقبول ، ومن ثمّ تظهر الحيادية في إجابات الطلاب ، وبخاصةً فيما يتعلق بشعوره بالرضا عما تقدمه المدرسة أو المعهد من خدمات تعليمية . فليس هناك من خدمات تعليمية بالمستوى المطلوب تجعل الطالب يشعر بالرضا الواضح ، من بينها الاهتمام الكبير للمدرّس باستيعاب الطالب، أكثر من كمية المقرر ، وعدم الاهتمام بدور الأخصائية

الاجتماعية ، والدور الذي تلعبه في تخفيف الضغوط التي يتعرض لها طالب العلوم التجارية في هذه المرحلة الحرجة من حياته. ويوضح الجدول (٧/٤/١) نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

الجدول رقم(٧/٤/١)

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	٥%	.000	504	3.953	3.366E-02	.7565	3.3331	٥٠٥

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (٧/٤/١) يظهر ما يلي:

- مستوى الدلالة < ٥% وهذا يعني وجود فروق معنوية ، ومن ثمّ رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
- انخفاض المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥) ، وهذا يعني وجود فروق معنوية سلبية –ليست لصالح مجتمع الدراسة – بين رضاء الطلاب في المدرسة والمعهد التجاري محل الدراسة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، وطريقة استقبالهم لها ، وبين رضاء الطلاب الواجب توفره عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، ومن ثمّ هناك عدم رضا واضح من قبل الطلاب مجتمع الدراسة حول الخدمات التعليمية المقدمة لهم .

ويوضح الجدول رقم (١/ ٨/٤) نتائج تحليل التباين Anova ، بين إجابات الطلاب في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة ، حول إيجابية الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

الجدول (١/ ٨/٤) تحليل التباين بين إجابات الطلاب حول إيجابية الخدمات التعليمية المقدمة لهم

ANOVA					
مصدر التباين	مجموع المربعات	Dfدرجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة.
بين المجموعات	11.225	1	11.225	20.368	.000
داخل المجموعات	277.193	503	.551		
كلي	288.418	504			

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بـــ ٠.٠٥ يظهر أن مستوى الدلالة(000.) < ٠.٠٥ ، وهذا يؤدي إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدم .

ومن ثمّ: **يوجد فروق معنوية بين رضاء الطلاب في المدرسة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، وبين رضاء الطلاب في المعهد عن تلك الخدمات التعليمية .**

وهذا يعود طبعاً كون الطالب في المعهد وبالرغم من كل السياسات والأساليب التعليمية المتوفرة فيه ، يلقى خدمات تعتبر أفضل من الخدمات المتوفرة في المدرسة ، وهذا يقود إلـــى أن شـــعور الطالب في المدرسة يبقى مختلفاً عنه في المعهد ، وخصوصاً كون هناك اختلاف فـــي الضـــغط النفسي الذي يتعرض له طالب المدرسة ، عن الضغط الذي يتعرض له طالب المعهد ، حيـــث يشعر طالب المعهد وكأنه خريج جامعي ، وبنفس الوقت يخاف المستقبل غير الآمن.

٥-٢-٢ دراسة وتحليل الاستبيان الموجه إلى المدرّسين في كل من المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة:

لمعرفة جدوى الأساليب والسياسات التعليمية المطبقة في المدارس والمعاهد المصرفية محل الدراسة على المدرّسين فيها ، ولمعرفة الأوضاع النفسية لهم ، ومدى رضاهم عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، تمّ ما يأتي :

٥-٢ -٢-١: تحليل إجابات السؤال الأول :

السؤال الأول: إن الأساليب الحديثة في التعليم في العصر الحالي ، هي محور اهتماماتك.

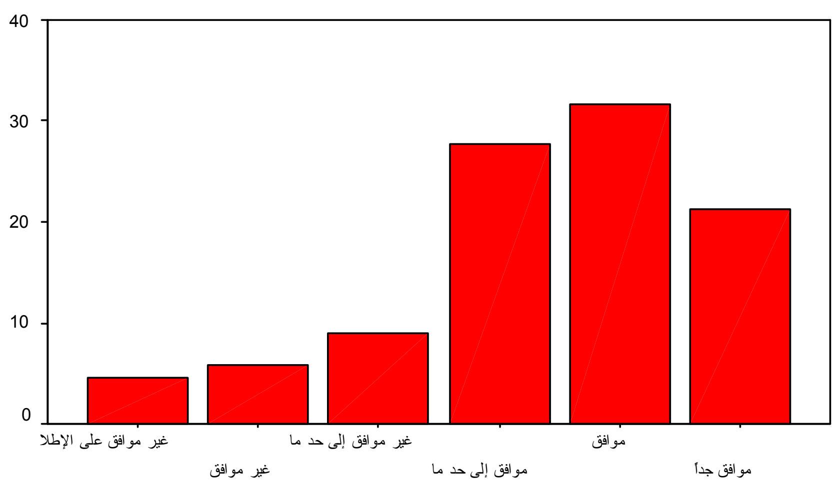
يوضح الجدول (٢/١/١) إجابات أفراد العينة عن السؤال الأول.

جدول رقم (٢/١/١): إجابات السؤال الأول

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	33	49	43	14	9	٨	156
النسبة المئوية	21.2	31.4	27.5	9.0	5.8	5.1	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢٧) أن نسبة المدرّسين الذين أجابوا موافقين ، وهي (٨٠.١%) ، أكبر بكثير من نسبة المدرّسين الذين أجابوا غير موافقين ، وهي (١٩.٩%) ، وهذا يعود إلى شعور المدرّسين بأهمية مواكبة العصر والتطور الرقمي الحاصل ، ودوره البنّاء الكبير في مجال عمله. ويوضح ذلك الشكل رقم (٢/١/١) .



الشكل رقم (٢/١/١)

٥-٢ -٢-٢: تحليل إجابات السؤال الثاني :

السؤال الثاني : تستخدم الكومبيوتر في إعطائك للدرس بشكل رئيس.

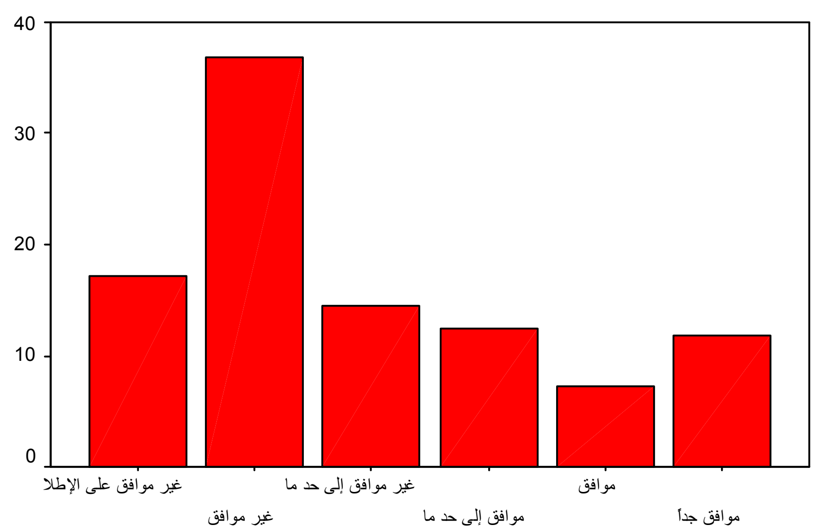
يوضح الجدول (٢/١/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الأول:

جدول رقم (٢/١/٢): إجابات السؤال الثاني

مدى الموافقة التكرار والنسب	**٦**	**٥**	**٤**	**٣**	**٢**	**١**	**المجموع الكلي**
	موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**	
التكرار	18	11	19	22	56	30	156
النسبة المئوية	11.5	7.1	13.2	16	35.9	16.3	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢/١/٢) أن نسبة المدرّسين الذين أجابوا موافقين وهي (٣١.٨%) ، أقل بكثير من نسبة المدرّسين الذين أجابوا غير موافقين وهي(٦٨.٢%) ، وهـذا يعـود لاسـتخدام أسلوب المحاضرة الشائع . فهناك اهتمام من قبل المدرّس ولكن عدم توفر الإمكانيات اللازمـة لتطبيق ذلك هو ما يحول دون تطبيقه ، والنسبة القليلة الموافقة تعود لمدرّسي مـادة المعلوماتيـة في أغلبها ، و خلال المقابلات مع المدرّسين ظهر الرفض من قبل الكثير من المدرّسين حـول هذا الأسلوب ، بحجة أن بيئة مجتمع الدراسة لا يناسبها مثل هذا الأسلوب فـي التعلـيم ، وأنـه يجب إبقاء الأمور على ما هي عليه ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٢/١/٢) .



الشكل رقم (٢/١/٢)

يتضح من الشكل رقم (٢/١/٢) أنّ أعلى نسبة سجلت لخيار غير موافق بنسبة ٣٥.٩%

٥-٢-٢-٣ – تحليل إجابات السؤال الثالث :

السؤال الثالث : تحصل على أغلب التغذيات العلمية بمجهود شخصي وعبر الإنترنت.

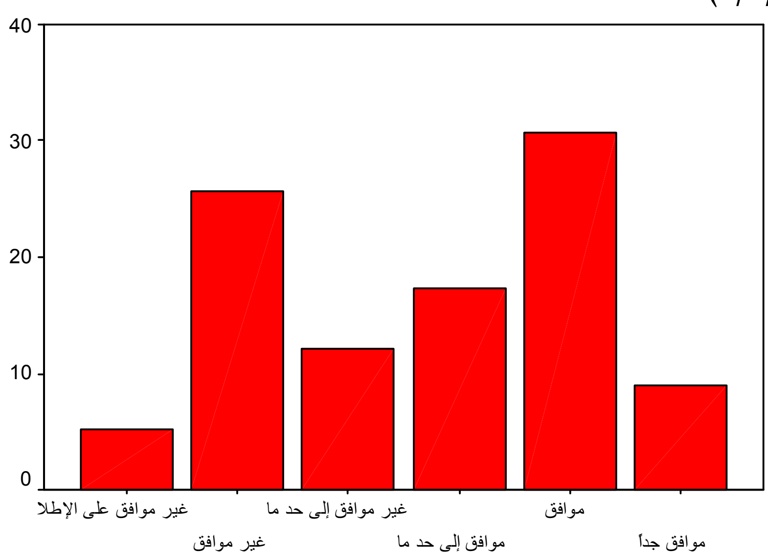
يوضح الجدول (٣/١/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثالث:

جدول رقم (٣/١/٢): إجابات السؤال الثالث

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	14	48	27	19	40	8	156
النسبة المئوية	9.0	30.8	17.3	12.2	25.6	5.1	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٣/١/٢) أن نسبة المدرّسين الذين أجابوا موافقين وهي (٥٧.١%) ، أكبر من نسبة المدرسين الذين أجابوا غير موافقين وهي (٤٢.٩%) ، وهذا يدل أن أغلب مدرّسي مجتمع الدراسة في حال جيدة كونهم يهتمون بالحصول على التغذيات العلمية أولاً ، وبمجهود شخصي ثانياً ، ولكن هناك نسبة بالمقابل لا يستهان بها من المدّرسين في هذا المجتمع ، لا تعرف حتى الآن استخدام الكمبيوتر والإنترنت ، وترفض حتى تعلّمه والدخول إليه ، وهي النسبة التي ترفض تطور التعليم في هذا المجتمع وتريده أن يبقى على حاله .ويوضح ذلك الشكل رقم (٣/١/٢) .



الشكل رقم (٣/١/٢)

٥-٢-٢-٤- تحليل إجابات السؤال الرابع:

السؤال الرابـــع : في سبيل الانتقال إلى عصر التعلّم ، تسعى لتشجيع طلابك على الحصول على المعلومات التي تفيد مقررهم العلمي عبر الإنترنت .

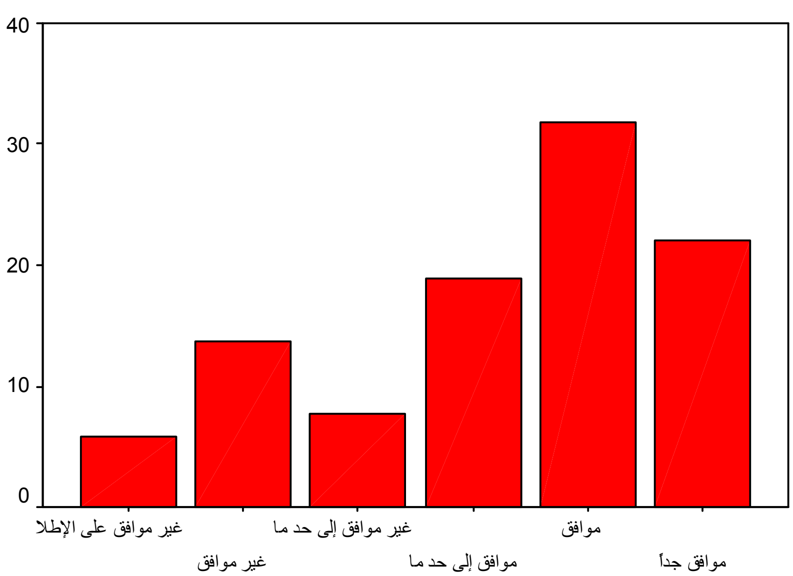
يوضح الجدول (٤/١/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الرابع:

جدول رقم (٤/١/٢): إجابات السؤال الرابع

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	34	49	29	12	21	11	156
النسبة المئوية	21.8	31.4	18.6	٧.٦	13.5	7.1	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٤/١/٢) أن نسبة المدّرسين الذين أجابوا مــوافقين وهــي (71.8%) ، أكبر بكثير من نسبة المدرّسين الذين أجابوا غير موافقين ، وهي (28.2%) ، وهذا يعكس إجابة السؤالين السابقين والتعليق عليهما ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٤/١/٢) .



الشكل رقم (٤/١/٢)

٥-٣-٢ اختبار الفرضيات المتعلقة بالاستبيان الموجّه للمدّرسين:

٥-٣-٢-١ اختبار الفرضية الأولى:

لا توجد فروق جوهرية بين الأساليب التعليمية المتبعة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين الأساليب العلمية الحديثة الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

الجدول رقم (٥/١/٢):يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطات الأسئلة(١-٤)

رقم البند	البند	المتوسط
١	**إن الأساليب الحديثة في التعليم في العصر الحالي هو محور اهتمامك**	4.40
٢	**تستخدم الكمبيوتر في إعطائك للدرس بشكل رئيسي**	2.91
٣	**تحصل على أغلب التغذيات العلمية بمجهود شخصي وعبر الإنترنت**	3.70
٤	**في سبيل الانتقال إلى عصر التعلّم تسعى لتشجيع طلابك على الحصول على المعلومات التي تفيد مقررهم العلمي عبر الإنترنت**	4.23

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يظهر من الجدول رقم (٥/١/٢) ارتفاع متوسط السؤال الأول والثالث والرابع عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥) ، ومن ثمّ هناك اهتمام من قبل المدّرسين بالأساليب الحديثة في التعليم والحصول على التغذيات العلمية بشكل فردي ، دون التقيد بما توفره لهم الوزارة من دورات تدريبية ، كما يقوم المدرّس في مجتمع الدراسة بدور هام في تشجيع طلابه على التواصل مع التكنولوجيا العلمية عبر الإنترنت . بينما ينخفض المتوسط في السؤال الثاني حول استخدام الكمبيوتر بشكل أساسي في العملية التعليمية ، وهذا يؤكد التحليل في السؤال الثالث في الاستبيان الموجّه للطلاب حول التعليم الإلكتروني ، وأن النسبة الموافقة هي لمدرّسي مادة المعلوماتية في هذه المراكز التعليمية .

ويوضح الجدول رقم (٦/١/٢) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

الجدول رقم (٦/١/٢)

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	٥%	.000	١٥٥	٣.٩١٠	٧.٩٧٧	1.00	3.81	156

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (٦/١/٢) يظهر ما يلي:

- مستوى الدلالة < ٥% وهذا يعني أن الفروق معنوية ، وبالتالي رفض فرضية العدم ، وقبول الفرضية البديلة.
- ارتفاع المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥) ، وهذا يعني وجود فروق معنوية إيجابية – لصالح مجتمع الدراسة– بين الأساليب المتبعة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين الأساليب العلمية الحديثة الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

و خلال اختبار الفرضية يتضح أن الأساليب العلمية المتبعة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة جيدة، فهناك اعتراف من قبل المدرّسين بهذه الأساليب العلمية الحديثة ، والرغبة بالتطور العلمي والتقني الأكبر لهم ولطلابهم .

ويوضح الجدول (٧/١/٢) تحليل التباين Anova بين إجابات المدرّسين في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة .

الجدول (٧/١/٢) تحليل التباين Anova بين إجابات المدرّسين حول الأساليب التعليمية المستخدمة .

ANOVA					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحريةdf	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	8.966	1	8.966	9.540	.002
داخل المجموعات	144.721	154	.940		
كلي	153.687	155			

المصدر: إعداد الباحثة

وبمقارنة مستوى الدلالة بـــ ٠.٠٥ يظهر أن مستوى الدلالة (٠.٠٢) < ٠.٠٥ ، وهذا يـــؤدي إلى قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم .

ومن ثمّ : **يوجد فروق معنوية بين إجابات المدرّسين في المدرسة ، وإجابات المدرّسين فـــي المعهد المصرفي .**

وهذا الاختلاف الجوهري ناتج من كون مدرّس المعهد يشعر بالتزام أكبر من مدرّس الثانوية ، وبأن تطور المعاهد دوماً يسبق المدارس ، فيحاول الحفاظ على موقعه ومركزه العلمـــي فيـــه ، وكذلك كون أن منهاج المعهد المصرفي فيه مواد تتطلب وجود مقـــدرات علميـــة كبيـــرة عنـــد المدرّس تحضراً لأي نقاش مع طالب يتخرج لسوق العمل بين وقت وآخر ، كما تتطلـــب مـــن الطالب المعرفة بلغة المعلوماتية بشكل أكبر من طالب المدرسة ، وخصوصاً في ظل التوجهات حول جعل التعليم المتوسط التقني تعليماً عالٍ في الجمهورية العربية السورية ، وهذا ما يجعـــل توجّهات واهتمامات المدرّســـين فـــي كـــلا المؤسســـتين مختلفـــاً نوعـــاً مـــا عـــن الآخـــر .

٥-٢-٢-٥- تحليل إجابات السؤال الخامس:

السؤال الخامس : تسعى لبناء أفضل علاقة مع طلابك إيماناً منك بأهمية تلك العلاقة في نجاح دورك في العملية التعليمية.

يوضح الجدول (١/٢/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الخامس:

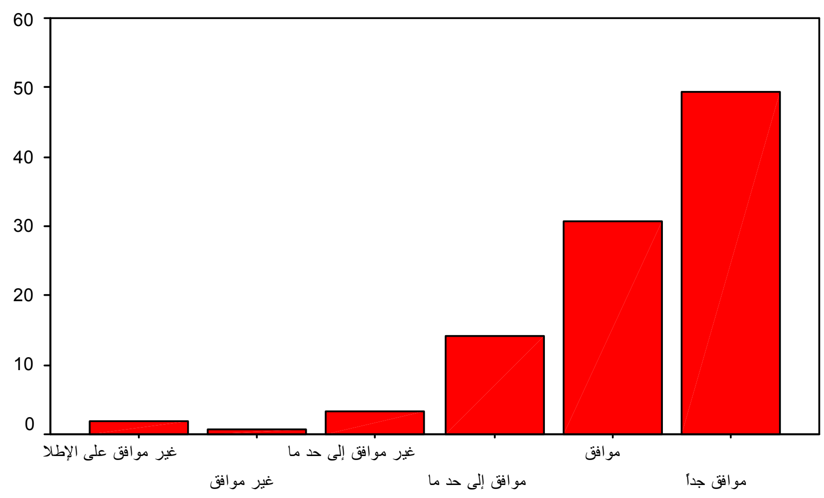
جدول رقم (١/٢/٢): إجابات السؤال الخامس

مدى الموافقة / التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	**77**	**48**	**22**	**5**	**1**	**3**	**156**
النسبة المئوية	**49.4**	**30.8**	**14.1**	**3.2**	**0.6**	**1.9**	**100%**

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (١/٢/٢) أن نسبة الموافقين وهي (٩٤.٣%) أكبر بكثير من نسبة غير الموافقين ، وهي (٥.٧%) . وهذا يعكس إجابات الجدول رقم (٣/٣/١) ، والنسبة الكبيرة من الطلاب الذين أجابوا بالرضا عن العلاقة التي تجمعهم بمدرّسهم . وقد تبين أن هناك رغبة تامة من قبل المدرّسين بهذه العلاقة الجيدة .

ويوضح ذلك الشكل رقم (١/٢/٢).



الشكل رقم (١/٢/٢)

يتضح من الشكل رقم (١/٢/٢) أنّ أعلى نسبة سجلت لخيار موافق جــداً وهـــي(٩٤.٣%) ، ومن ثم موافق، وتكاد نسب غير الموافقين أن تكون غير ملحوظة.

٥-٢-٢-٦- تحليل إجابات السؤال السادس:

السؤال السادس : تشعر بالرضا تماما عن سياسة القبول في المــدارس والمعاهــد التجاريــة ، والتي تقرّها وزارة التربية سنوياً.

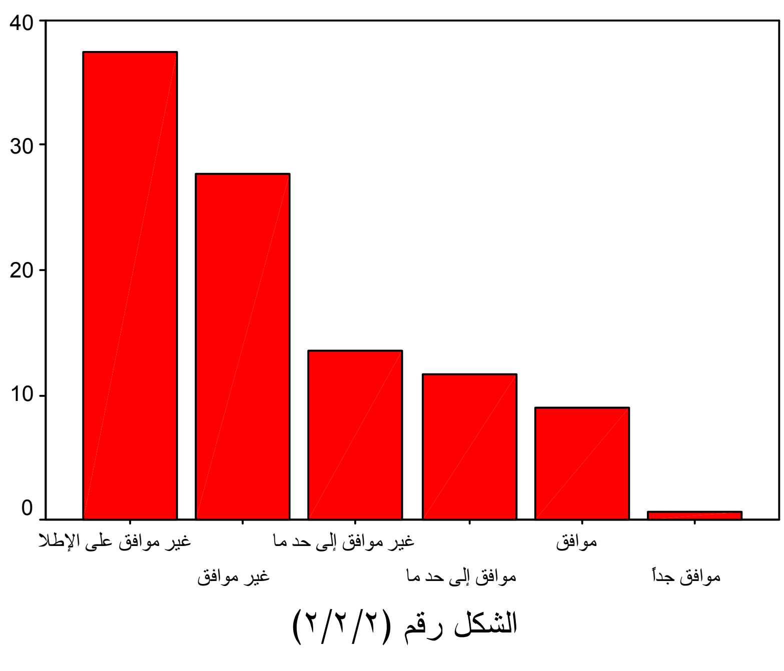
يوضح الجدول (٢/٢/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال السادس:

جدول رقم (٢/٢/٢)

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	1	14	18	21	43	59	156
النسبة المئوية	0.6	9.0	11.5	13.5	27.6	37.8	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢/٢/٢) أن نسبة الموافقين وهي (٢١.١%) ، أقل بكثير من نسبة غيــر الموافقين ، وهي (٧٨.٩%) ، وهذا يعكس الرفض الكبير لسياسة القبول المتبعة فــي المــدارس والمعاهد المصرفية عند المدرّسين ، كما هو عند الطلاب ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٢/٢/٢) .



الشكل رقم (٢/٢/٢)

٥-٢-٢-٧- تحليل إجابات السؤال السابع :

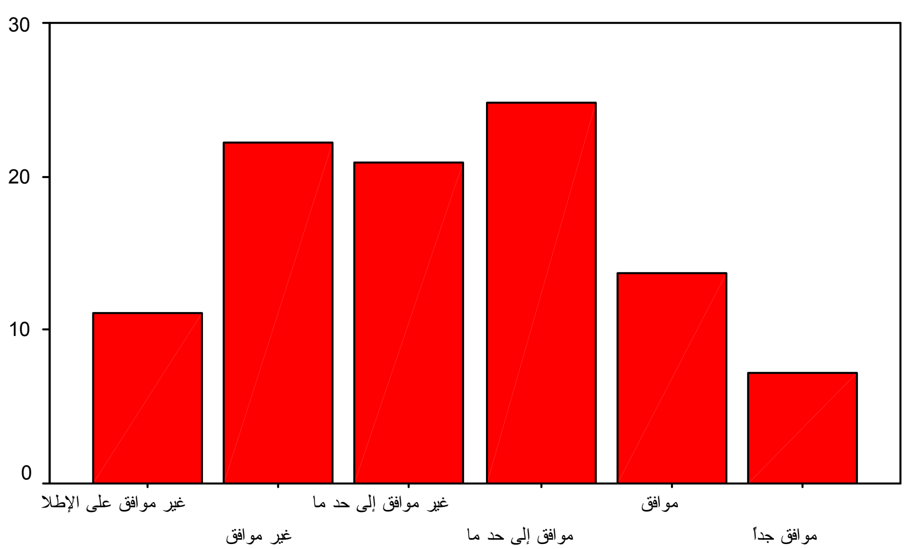
السؤال السابع : تعدّ الدورات التدريبية المهنية التي تقررها لكم وزارة التربية ضمن الشروط المحددة للالتحاق بها ، كافية من وجهة نظرك لإكسابك الخبرة ، ومواكبة التطورات التعليمية الحاصلة عالمياً. يوضح الجدول (٣/٢/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال السابع:

جدول رقم (٣/٢/٢): إجابات السؤال السابع

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	11	21	38	32	34	20	156
النسبة المئوية	7.1	13.5	24.3	20.5	21.8	12.8	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٣/٢/٢) أن نسبة الموافقين وهي (44.9%) ، تساوي تقريباً نسبة غير الموافقين ، وهي (55.1%) . وهذا يستدعي الاهتمام بشكل أكبر بالدورات التدريبية للمدرّسين ، والعمل على تطويرهم بشكل مستمر، بما يرضي فضولهم العلمي ، والحاجة الماسة للتطور ، حيث إن نسبة الغير موافقين لا يستهان بها .
ويوضح ذلك الشكل رقم (٣/٢/٢) .



الشكل رقم (٣/٢/٢)

٥-٢-٢-٨- تحليل إجابات السؤال الثامن :

السؤال الثـــامن : تشعر بالرضا تماماً عن سياسة وتوجهات وزارة التربية حول الاهتمام بالتعليم المهني والتقني التجاري ، وإبراز دوره.

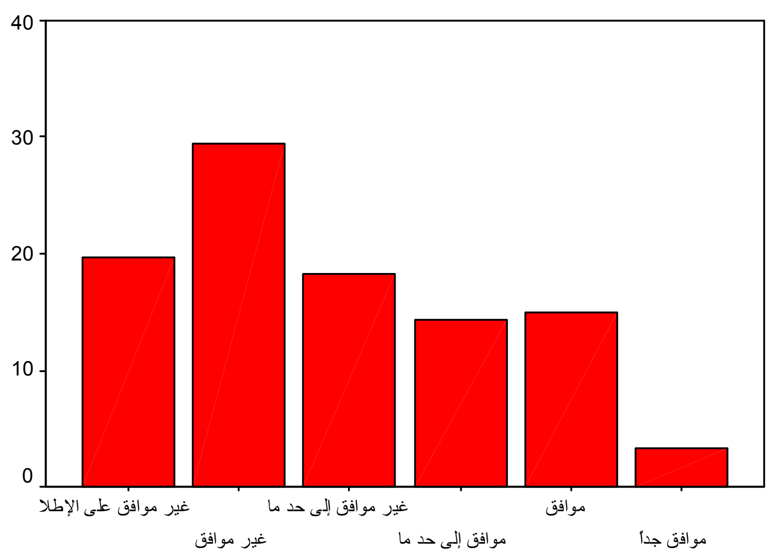
حيث يوضح الجدول (٤/٢/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثامن.

جدول رقم (٤/٢/٢): إجابات السؤال الثامن

مدى الموافقة	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع
التكرار والنسب	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	الكلي
التكرار	5	23	22	28	45	33	156
النسبة المئوية	3.2	14.7	١٤.٣	17.9	28.8	21.1	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٤/٢/٢) أن نسبة الموافقين وهي (٣٢.٢%) ، أقل بكثير من نسبة غيـــر الموافقين ، وهي (٦٧.٨%) . وهذا يستدعي أن تكون سياسة وزارة التربية حول التعليم المهني التجاري أكثر جدّية وفاعلية ، وأن تأخذ بعين الاعتبار آراء المدرّسين في مثل هذه الخطــوات ، وهذه القرارات بغية تحقيق التكامل بينهما لما للمدرّس من تأثير فعّال . ويوضح ذلك الشكل رقم (٤/٢/٢) .



الشكل رقم (٤/٢/٢)

٥-٢-٢-٩- تحليل إجابات السؤال التاسع:

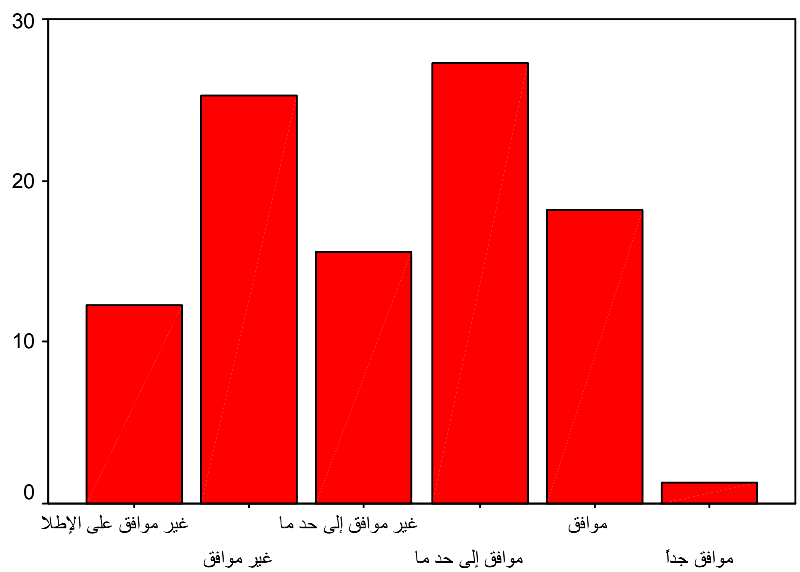
السؤال التاسع : ازداد التفاعل بين المؤسسات التعليمية التجارية وسوق العمل في السنوات الأخيرة نتيجة سياسة التوجّه نحو التعليم المهني والتقني الجديدة التي تحاول الوزارة تطبيقها والتشجيع لها. يوضح الجدول (٥/٢/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال التاسع:

جدول رقم (٥/٢/٢)

مدى الموافقة	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
التكرار والنسب	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	2	28	42	24	39	21	156
النسبة المئوية	1.3	17.9	26.9	١٤.٤	25.0	14.5	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٥/٢/٢) أن نسبة الموافقين هي (٤٦.١%) ، أقل من نسبة غير الموافقين هي (٥٣.٩%) ، وهذا بدوره يعكس عدم الفاعلية الكبيرة لسياسة الوزارة بالنسبة للتعليم المهني التجاري ، بما يتعلق بربطه بسوق العمل من وجهة نظر المدرّسين . ويوضح ذلك الشكل رقم (٥/٢/٢) .



الشكل رقم (٥/٢/٢)

يتضح من الشكل رقم (٥/٢/٢) أنّ أعلى نسبة سجّلت لخيار موافق إلى حد ما(٢٦.٩%)ومن ثم غير موافق (٢٥.٠%)كما يظهر اختلاف الآراء حول هذا السؤال،والتقارب في الرفض

٥-٣-٢-٢ اختبار الفرضية الثانية:

لا توجد فروق جوهرية بين السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها .

الجدول رقم (٦/٢/٢):يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطات الأسئلة(٥-٩)

رقم البند	البند	المتوسط
٥	**تسعى لبناء أفضل علاقة مع طلابك إيماناً منك بأهمية تلك العلاقة في نجاح دورك في العملية التعليمية**	**5.19**
٦	**تشعر بالرضا تماما عن سياسة القبول في المداس و المعاهد التجارية و التي تقرها وزارة التربية سنويا**	**2.29**
٧	**تعتبر الدورات التدريبية المهنية التي تقررها لكم وزارة التربية ضمن الشروط المحددة للالتحاق بها كافية من وجهة نظرك لإكسابك الخبرة و مواكبة التطورات التعليمية الحاصلة عالميا**	**3.29**
٨	**تشعر بالرضا تماماً عن سياسة وتوجيهات وزارة التربية حول الاهتمام بالتعليم المهني و التقني التجاري و إبراز دوره**	**2.86**
٩	**ازداد التفاعل بين المؤسسات التعليمية التجارية و سوق العمل في السنوات الأخيرة نتيجة سياسة التوجّه نحو التعليم المهني والتقني الجديدة التي تحاول الوزارة تطبيقها و التشجيع لها**	**3.18**

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول **رقم (٦/٢/٢)** يظهر ارتفاع متوسط السؤال الخامس فقط عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥) ، لتظهر من ثمّ أهمية العلاقة التي تجمع المدرّس بطلابه من وجهة نظره ، ويظهر انخفاض متوسط بقية الأسئلة ، وبالتالي رفض المدرّسين من وجهة نظرهم لسياسة القبول في المؤسسات التعليمية محل الدراسة رفضاً واضحاً ، والشعور بعدم الرضى عن سياسة وزارة التربية حول التعليم المهني ، وعدّها غير كافية في ظل التغيرات الكبيرة التي يشهدها العالم ، وأنها لا يمكن أن تخرج مخرجات ذات كفاءات عالية تناسب سوق العمل . ويعدّ المدرّسون أن الدورات التدريبية المقررة لهم من قبل وزارة التربية غير كافية لإكسابهم الخبرة العلمية والتعليمية، بما يناسب التطور الرقمي والتكنولوجي الحاصل حالياً .

ويوضح الجدول رقم (٧/٢/٢) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

الجدول رقم (٧/٢/٢)

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	٥%	٠.٠٤٨	١٥٥	-1.994	6.944	.87	3.36	156

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (٧/٢/٢) يظهر ما يأتي:

- مستوى الدلالة < ٥% ، وهذا يعني هناك فروق معنوية ، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم ، وقبول الفرضية البديلة.
- انخفاض المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥)، وهذا يعني وجود فروق معنوية سلبية- ليست لصالح مجتمع الدراسة - بين السياسات التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها .

وبالتالي على الجهات المعنية المتعلقة بمؤسسات التعليم محل الدراسة ، العمل على زيادة درجة التوافق مع البنود الواردة في (الجدول (٧/٢/٢) ، باستثناء البند [٥] ، وذلك لأن متوسط درجات هذا البند ترتفع عن معيار المتوسط المقبول ، ومن ثمّ يجب أن تعمل الجهات المعنية على دعمه.

ويوضح الجدول رقم (٨/٢/٢) تحليل التباين بين إجابات المدرّسين في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة، حول السياسات التعليمية المطبقة .

الجدول (٨/٢/٢) تحليل التباين بين إجابات المدرّسين حول السياسات التعليمية المطبقة

ANOVA					
مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجات الحريةdf	مجموع المربعات	مصدر التباين
.539	.380	.286	1	.286	بين المجموعات
		.754	154	116.072	داخل المجموعات
			155	116.358	كلي

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بـ ٠.٠٥ يظهر أن مستوى الدلالة (539.) > ٠.٠٥ ، وهذا يؤدي إلى قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة .

ومن ثمّ : **لا يوجد فروق معنوية بين إجابات المدرّسين في المدارس المهنية التجارية ، وبين إجابات المدرّسين في المعاهد المصرفية .**

وذلك طبيعي كون السياسات التعليمية واحدة في المؤسستين ، وهناك رفض لها سواء من قبل مدرّسي المدرسة ، أو من قبل مدرّسي المعهد.

٥-٢-٢-١٠- تحليل إجابات السؤال العاشر:

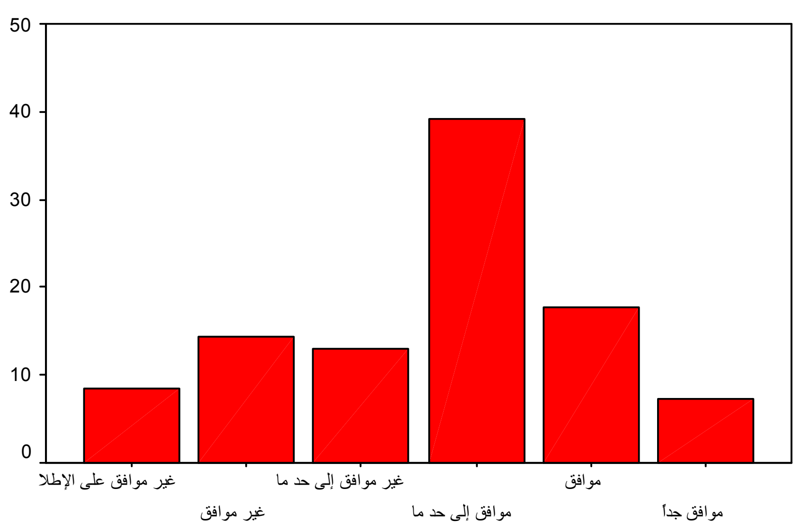
السؤال العاشر : تشعر بمكانة اجتماعية مميزة لك بمجتمعك ، وتقدير خاص من طلابك كمدرّس علوم تجارية ، ويوضح الجدول (١/٣/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال العاشر:

جدول رقم (١/٣/٢)

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	11	27	60	20	22	16	156
النسبة المئوية	7.1	17.3	38.5	12.8	14.1	10.2	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (١/٣/٢) أنّ نسبة الموافقين هي (62.9%) ، أكبر بكثير من نسبة غير الموافقين ، وهي (٣٧.١%) . ومن ثمّ الشعور بالرضا النفسي للمدرّس وهذا ما ينعكس إيجابياً على أدائه . ويوضح ذلك الشكل رقم (١/٣/٢) .



الشكل رقم (١/٣/٢)

٥-٢-٢-١١- تحليل إجابات السؤال الحادي عشر:

السؤال الحادي عشر : تشعر بالرضا تماماً عن الأجر الشهري الذي تتقاضـــاه ، وتعــدّه كافيـــاً وموازياً لجهودك المبذولة.

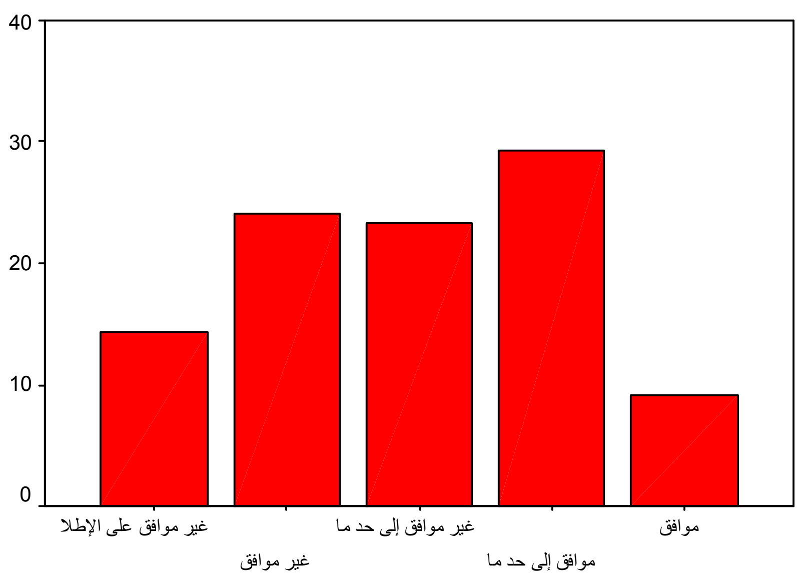
يوضح الجدول (٢/٣/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الحادي عشر:

جدول رقم (٢/٣/٢)

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	0	14	45	36	37	24	156
النسبة المئوية	٠	9.2	29.1	٢٣.٤	٢٤	١٤.٣	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢/٣/٢) أن نسبة الموافقين هي (٣٨.٣%) ، ونسبة غيـــر المـــوافقين هي (٦١.٧%) ، كما يظهر انعدام الإجابة على موافق جداً ، وهذا يستدعي العمل على تحســـين الرواتب والأجور للمدرّسين بهدف خلق الدافع والحافز المادي لهم . ويوضح ذلك الشـــكل رقـــم (٢/٣/٢) .



الشكل رقم (٢/٣/٢)

٥-٢-٢-١٢- تحليل إجابات السؤال الثاني عشر:

السؤال الثاني عشر : لا تشعر بالضغط النفسي الناتج عن إحساسك بالفرق بين مقدراتك العلمية والأكاديمية ، وبين التطور التقني والرقمي الهائل في الوسائل التعليمية الذي يشهده العالم من حولك.

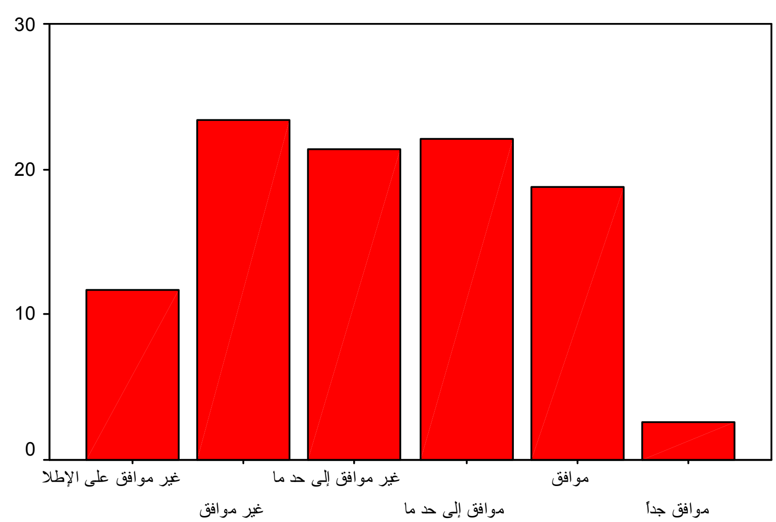
يوضح الجدول (٣/٣/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثاني عشر:

جدول رقم (٣/٣/٢)

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	4	29	34	33	36	20	156
النسبة المئوية	2.6	18.6	21.8	21.1	23.1	12.8	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٣/٣/٢) أن نسبة الموافقين (٤٣%) ، ونسبة غير الموافقين هي (٥٧%) ، وهذا يدل على الشعور بالضغط الذي يتعرض له المدرّس في مجتمع الدراسة . ويستدعي ذلك اتخاذ التدابير اللازمة كافة ، بهدف التحسين من وضع المدرّس العلمي والتكنولوجي ، ورفع مكانته العلمية ، وزيادة الثقة بنفسه ودعمه دوماً. ويوضح ذلك الشكل رقم (٣/٣/٢) .



الشكل رقم (٣/٣/٢)

٥-٢-٢-١٣- تحليل إجابات السؤال الثالث عشر:

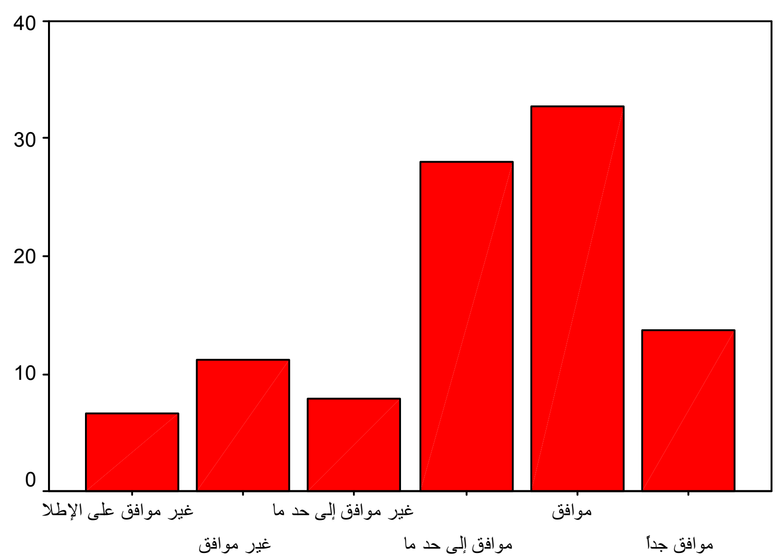
السؤال الثالث عشر : تشعر أنك تملك الدافعية والحماس الكبير للعمل بشكل متزايد كل يوم.
يوضح الجدول (٤/٣/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الثالث عشر:

جدول رقم (٤/٣/٢)

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	21	50	43	12	17	13	156
النسبة المئوية	13.5	32.1	27.6	7.6	10.9	8.3	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٤/٣/٢) أن نسبة الموافقين (73.2%) ، وغير الموافقين هي (٢٦.٨%) ، ويدل ذلك أنه بالرغم من الضغوط ، فالمدرّس في مجتمع الدراسة ما زال يملك الدافعية والحماس ، وهذا يستوجب من الجهات المعنية أخذ هذا الجانب في حساباتها، والعمل على استغلاله وتطويره. ويوضح ذلك الشكل رقم (٤/٣/٢) .



الشكل رقم (٤/٣/٢)

حيث يظهر أنّ أعلى نسبة سجلت لخيار موافق ، ومن ثم موافق إلى حد ما.

٥-٣-٢-٣ <u>اختبار الفرضية الثالثة:</u>

لا توجد فروق جوهرية بين الاهتمام بالاعتبارات النفسية لمدرّسي المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة، وبين الاعتبارات النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

الجدول رقم (٥/٣/٢) : يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطات الأسئلة(١٠-١٣)

رقم البند	البند	المتوسط
١٠	**تشعر بمكانة اجتماعية مميزة لك بمجتمعك وتقدير خاص من طلابك كمدرس علوم تجارية**	**3.65**
١١	**تشعر بالرضا تماماً عن الأجر الشهري الذي تتقاضاه و تعتبره كافيا و موازيا لجهودك المبذولة**	**2.95**
١٢	**لا تشعر بالضغط النفسي الناتج عن إحساسك بالفرق بين مقدراتك العلمية والأكاديمية و بين التطور التقني و الرقمي الهائل في الوسائل التعليمية الذي يشهده العالم من حولك**	**3.21**
١٣	**تشعر أنك تملك الدافعية والحماس الكبير للعمل بشكل متزايد كل يوم**	**4.10**

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول رقم (٥/٣/٢) يظهر ارتفاع متوسط السؤال العاشر والثالث عشر عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥)، ليدل ذلك على الشعور بالتميز الذي يشعر به مدرّس العلوم التجارية في المجتمع السوري ، والشعور بالحماس والدافعية الكبيرة للعمل ، بالرغم من الضغوط التي يتعرض لها ، وأهمها عدم الرضى عن الأجر الشهري الذي يتقاضاه ، والضغط النفسي الناتج عن الشعور بعدم كفاءة الجدارات المهنية والتعليمية التي يتمتع بها هذا المدرّس في ظل التطور التقني و الرقمي الهائل في الوسائل التعليمية الذي يشهده العالم حالياً ، والذي يظهره انخفاض المتوسط في السؤالين الحادي عشر والثاني عشر .

ويوضح الجدول رقم (٦/٣/٢) نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (٦/٣/٢)

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	**%٥**	**.010**	**155**	**2.605**	٧.٤٩	**.94**	**3.70**	**156**

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (٦/٣/٢) يظهر ما يأتي:

- مستوى الدلالة < ٥% وهذا يعني ، هناك فروق معنوية ، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
- ارتفاع المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة ، عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥)، وهذا يعني وجود فروق معنوية إيجابية – لصالح مجتمع الدراسة – بين الاهتمام بالاعتبارات النفسية لمدرّسي المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة ، وبين الاعتبارات النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

ومن ثمّ يشعر المدرّس في مجتمع الدراسة أنه ذو شأن وأهمية عالية ، مقارنة مع نظيره في البلدان الأخرى ، فبالرغم من كون مدرّسي مجتمع الدراسة غير راضين عن الأجر الشهري ، وقلة تحصيلهم للتطور التقني والعلمي الكبير الذي تشهده الحياة العلمية ، إلا إنهم يملكون الحماس الكبير و الشعور بالتميّز ، ومن ثمّ على الجهات المعنية العمل بشكل أكبر على هذا الشعور ودعمه ، وتخفيف الضغوط التي يتعرض لها بما يمكّن من استثمار إمكانيات هذا المدرّس بأفضل شكل ممكن.

ويوضح الجدول رقم (٧/٣/٢) تحليل التباين Anova بين إجابات المدرّسين في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة حول الاعتبارات النفسية.

الجدول (٧/٣/٢) تحليل التباين Anova بين إجابات المدرّسين حول الاعتبارات النفسية

ANOVA					
مستوى الدلالة	**F**	**متوسط المربعات**	**درجات الحريةdf**	**مجموع المربعات**	**مصدر التباين**
.184	1.780	1.552	1	1.552	**بين المجموعات**
		.872	154	134.254	**داخل المجموعات**
			155	135.806	**كلي**

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بـــ ٠.٠٥ يظهر أن مستوى الدلالة (184.) > ٠.٠٥ ، وهذا يؤدي إلى قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة .

وهذا يقود إلى أنه: **لا توجد فروق معنوية بين إجابات المدرّسين في المدرســة ، وإجابــات المدرّسين في المعهد المصرفي .**

ومن ثمّ الحالة النفسية التي يشعر بها المدرّسون في كلا المؤسستين التعليميتين واحــدة ، وهــذا ناتج عما ذكر سابقاً من كون مدرّسي المدرسة هم في الغالب مدرّسون في المعهد ، وليس هناك من تمييز من قبل الوزارة بين مدرّس الثانوية ومدرّس المعهد ، من حيث التحصيل العلمــي ، و من حيث الراتب الشهري .

٥-٢-٢-١٤- تحليل إجابات السؤال الرابع عشر:

السؤال الرابع عشر : تساعد التقنيات التعليمية الحديثة المتوفرة لكم فــي المــدارس والمعاهــد التجارية ، على تحقيق أفضل الخدمات التعليمية وتساعدك على إبراز إمكانياتك العلمية الكامنة.

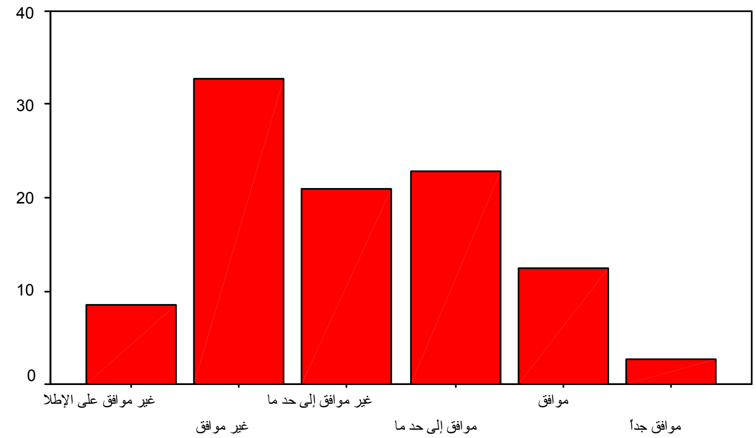
يوضح الجدول (١/٤/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الرابع عشر:

جدول رقم (١/٤/٢)

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	4	19	35	32	50	16	156
النسبة المئوية	2.6	12.2	22.4	20.5	32.1	10.2	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (١/٤/٢) أن نسبة الموافقين هي(٣٧.٢%) ، ونسبة غيــر المــوافقين هي (٦٢.٨%) ، وهذا يعكس الإهمال في توفر التقنيات التعليمية ، ومن ثمّ غياب الدور التقنــي للمدرّس وإمكانياته ، كما إن هناك نسبة من المدرّسين تجد أنها بما تملكه من جهاز كومبيــوتر ، تملك كل التقنيات اللازمة لدفع العملية التعليمية للأمام ، وهذا يتطلب إجراء التغيير فــي مفهــوم التقنيات التعليمية عند بعض المدرّسين وأدائهم . ويوضح ذلك الشكل رقم (١/٤/٢).



الشكل رقم (١/٤/٢)

٥-٢-٢-١٥- تحليل إجابات السؤال الخامس عشر:

السؤال الخامس عشر : يعتبر المنهاج التعليمي لاختصاص العلوم التجارية ، والذي تقوم بتدريسه ، يحقق خدمات تعليمية تواكب التطورات العلمية الحاصلة.

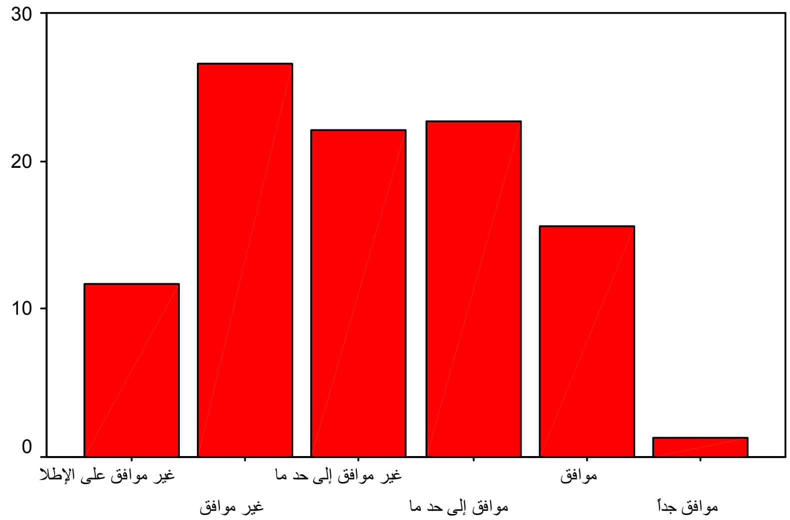
يوضح الجدول (٢/٤/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال الخامس عشر:

جدول رقم (٢/٤/٢)

مدى الموافقة	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع
التكرار والنسب	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	الكلي
التكرار	2	24	35	36	41	18	156
النسبة المئوية	1.3	15.4	22.8	٢٢.٥	٢٦.٥	11.5	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٢/٤/٢) أن نسبة الموافقين وهي (٣٩.٥ %) ، ونسبة غير الموافقين هي (٦٠.٥%) ، وبالتالي العمل على تغيير المنهاج التجاري التعليمي ، بما يواكب التطور العلمي الذي يشهده العالم ، ويوضح ذلك الشكل رقم (٢/٤/٢) .



الشكل رقم (٢/٤/٢)

٥-٢-٢-١٦- تحليل إجابات السؤال السادس عشر:

السؤال السادس عشر : تساعد الإدارة في المدرسة / المعهد/ على توفير التسـهيلات اللازمـة لتوفير أفضل الخدمات التعليمية.

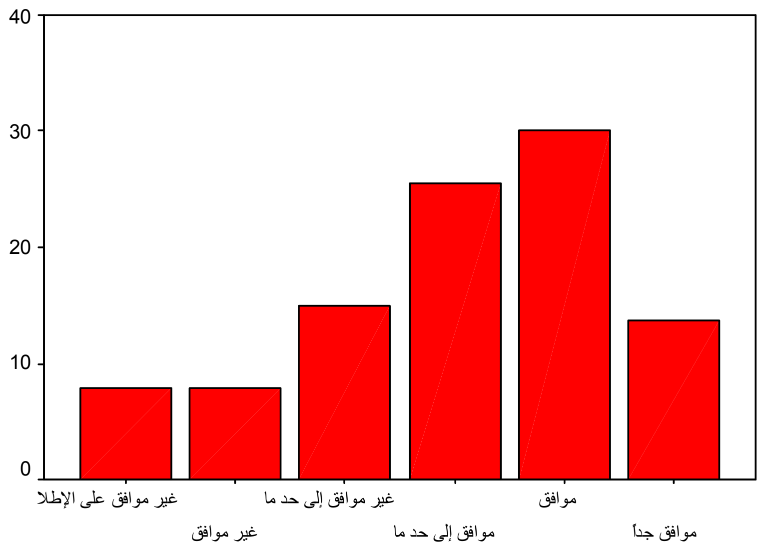
يوضح الجدول (٣/٤/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال السادس عشر :

جدول رقم (٣/٤/٢)

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦	٥	٤	٣	٢	١	المجموع الكلي
	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
التكرار	21	46	39	26	12	12	156
النسبة المئوية	13.5	29.5	25.0	16.6	7.7	7.7	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٣/٤/٢) أن نسبة الموافقين هي (٦٨%) ، ونسبة غير المـوافقين هـي (32.0%) ، وهذا يستدعي التأكيد على أهمية الإدارة ،ودورها الكبير في العمليـة التعليميـة . ويوضح ذلك الشكل رقم (٣/٤/٢) .



الشكل رقم (٣/٤/٢)

٥-٢-٢-١٧- تحليل إجابات السؤال السابع عشر:

السؤال السابع عشر: تساعد البرامج والدورات الخاصة على زيادة مهاراتك وخبراتك التي تساعد في تقديم خدمات تعليمية مميزة للطلاب.

يوضح الجدول (٤/٤/٢) إجابات أفراد العينة عن السؤال السابع عشر:

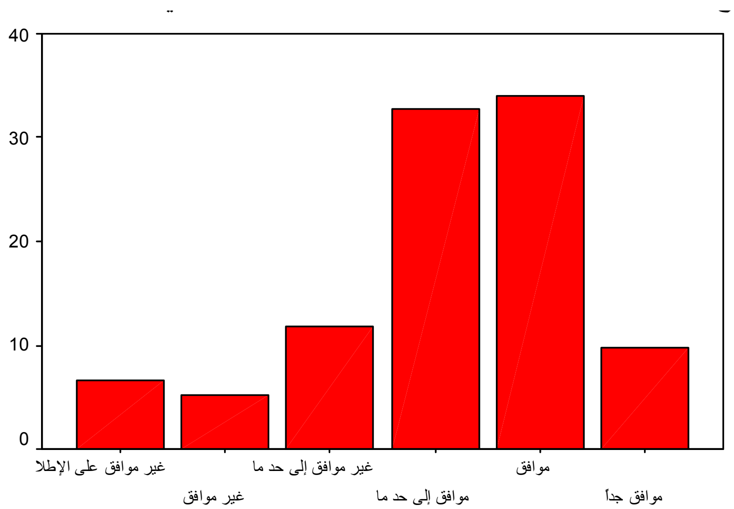
جدول رقم (٤/٤/٢)

مدى الموافقة التكرار والنسب	٦ موافق جداً	٥ موافق	٤ موافق إلى حد ما	٣ غير موافق إلى حد ما	٢ غير موافق	١ غير موافق على الإطلاق	المجموع الكلي
التكرار	15	52	50	21	8	10	156
النسبة المئوية	9.6	33.3	32.1	١٣.٥	5.1	6.4	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول رقم (٤/٤/٢) أن نسبة الموافقين هي (٧٥.٠%) ، ونسبة غير الموافقين هي (٢٢.٠%) ، وهذا يقود إلى أن هناك شعور متناقض عند البعض من المدرّسين ، حيث يتناقض هذا الجواب مع إجابة السؤال السابع ، ولكن هذا يدل على الشعور بالاكتفاء من قبل

أغلب المدرّسين هنا من خلال هذه الدورات ، ومن ثمّ يجب التكثيف منها بهــدف العمــل علــى تكثيف المهارات عند البعض الآخر .ويوضح ذلك الشكل رقم (٢/٤/٤) .



الشكل رقم (٢/٤/٤)

٥-٣-٢-٤ <u>اختبار الفرضية الرابعة :</u>

لا توجد فروق جوهرية بين رضاء المدرّسين في المدرسة والمعهد التجاري محل الدراسة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، وبين رضاء المدرّسين الواجب توفره عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

الجدول رقم (٢/٤/٥) : يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطات الأسئلة(١٤-١٧)

رقم البند	البند	المتوسط
١٤	**تساعد التقنيات التعليمية الحديثة المتوفرة لكم في المدارس و المعاهد التجارية على تحقيق أفضل الخدمات التعليمية و تساعدك على إبراز إمكانياتك العلمية الكامنة**	**3.06**
١٥	**يعتبر المنهاج التعليمي لاختصاص العلوم التجارية و الذي تقوم بتدريسه يحقق خدمات تعليمية تواكب التطورات العلمية الحاصلة**	**3.08**
١٦	**تساعد الإدارة في المدرسة / المعهد / على توفير التسهيلات اللازمة لتوفير أفضل الخدمات التعليمية**	**4.03**
١٧	**تساعد البرامج و الدورات الخاصة على زيادة مهاراتك و خبراتك التي**	**4.12**

	تساعد في تقديم خدمات تعليمية مميزة للطلاب	

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يظهر الجدول رقم (٥/٤/٢) انخفاض متوسط السؤال الرابع عشر والخامس عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥)، وهذا يدل على عدم توفر التقنيات التعليمية الحديثة بالشكل المطلوب توافره في المدارس والمعاهد محل الدراسة، بما يحفّز المدرّسين على تقديم الأفضل ، كما يدل الانخفاض في السؤال الخامس عشر على رفض المدرّسين لمحتوى منهاج التعليم التجاري ، وما يسببه من بطء في الالتحاق بركب التطور والتقدم العلمي الذي تشهده دول كثيرة . وإن ارتفاع متوسط السؤالين الأخيرين عن المتوسط المقبول ، إنما يظهر الدور الإيجابي للإدارة ، سواء في المدرسة أم المعهد في تسهيل العملية التعليمية للمدرّس ، كما يظهر الدور الكبير للبرامج والدورات التدريبية التي يخضع لها المدرّسون في دعم مهاراتهم التعليمية ، وذلك في السؤال السابع عشر. وعند الاستفسار من قبل الباحثة حول الإيجابية في السؤال السابع عشر، وأنه يتعارض مع السلبية في السؤال السابع تبين للباحثة ، أن المدرّسين يجدون هذه الدورات غير كافية للالتحاق بالتطور العلمي والتقني الكبير حقاً ، لكنها ضمن مجتمع الدراسة ، وفي الوقت الراهن بما يتوفر من إمكانيات علمية ، وضمن المنهاج المقرر تعدّ جيدة.

ويوضح الجدول رقم (٦/٤/٢) نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

الجدول رقم (٦/٤/٢)

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	٥%	.008	155	2.695	٨.١٩	1.02	3.72	156

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (٦/٤/٢) يظهر ما يلي:

- مستوى الدلالة المحسوب < ٥% ، وهذا يعني أنه هناك فروق معنوية ، ومن ثمّ يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
- ارتفاع المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة ،عن معيار المتوسط المقبول (٣.٥) ، وهذا يعني أنه يوجد فروق معنوية _ لصالح مجتمع الدراسة _ بين رضاء

المدرّسين في المدرسة والمعهد التجاري محل الدراسة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهـم ، وبين رضاء المدرّسين الواجب توفره عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

وبالتالي فإن مدرّسي العلوم التجارية في مجتمع الدراسة يجدون أنفسهم يحصلون على الخـدمات التعليمية اللازمة، بشكل جيد مقارنة مع المدرّسين في المجتمعات الأخرى ، وهـذا مـا يـدعم التحليل في الفرضية السابقة حول الدافعية والحماس التي يتمتع بها هؤلاء المدرّسين ، والمكانـة المميزة في مجتمع الدراسة .

ويظهر الجدول رقم (٧/٤/٢) نتائج تحليل التباين Anova بين إجابات المدرّسين في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة ، حول إيجابية الخدمات التعليمية المقدمة .

الجدول رقم(٧/٤/٢) تحليل التباين بين إجابات المدرّسين حول الخدمات التعليمية

ANOVA					
مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجات الحريةdf	مجموع لمربعات	مصدر التباين
.405	.699	.733	1	.733	بين المجموعات
		1.050	154	161.624	داخل المجموعات
			155	162.357	كلي

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

بمقارنة مستوى الدلالة بـ ٠.٠٥ ، يظهر أن مسـتوى الدلالـة (**405.**) > ٠.٠٥ ، وهـذا يؤدي إلى قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة .

ومن ثمّ: **لا توجد فروق معنوية بين إجابات المدرّسين ، في المدرسة وإجابات المدرّسين فـي المعهد المصرفي .**

وهذا ناتج كون التقنيات التعليمية المتوفرة لدى مدرّس المدرسة هي نفسها المتوفرة لدى مدرّس المعهد . بالإضافة لعدم كفاية المنهاج في كل من المؤسستين التعليميتين ، والدورات واحدة لكلا الطرفين ، بالإضافة لكون الجهات الحكومية لا تفرّق بين مدير المدرسة ومدير المعهد من ناحية المستوى العلمي ، فيمكن أن يكون مدير المدرسة التجارية اليوم مديراً للمعهد غداً ، وهذا ما تمت ملاحظته من قبل الباحثة أثناء الزيارات الميدانية ، و مراقبة بعض المدارس والمعاهد المصرفية .

٦- نتائج وتوصيات البحث

١. النتائج

من خلال الدراسة الميدانية السابقة يتبين للباحثة مجموعة من النتائج أهمها :

١. غلبة أسلوب حلقات النقاش المتمثل بالحوار المتفاعل بين المدرّس والطالب على الأساليب الأخرى في إعطاء منهاج العلوم التجارية ، وارتياح الطالب لهذا الأسلوب وجعله الأفضل .
٢. جهل طالب العلوم التجارية بماهية التعليم الإلكتروني وأهميته . ودوره في التعليم الذاتي.
٣. رضا الطلاب عن الأسلوب الذي يتبعه المدرّس في إيصال المعلومات لديهم ، بالرغم من كون هذا الرضى ليس بالرضا المرجو كونه يأخذ الشكل الحيادي تقريباً.
٤. وجود فروق معنوية بين الأساليب التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وبين الأساليب التعليمية الواجب تطبيقها من وجهة نظر طلاب الدراسة ، وعلى ضوء نتائج الدراسة كانت الفروق معنوية إيجابية ، وهذا يدل أن الأساليب التعليمية المتبعة جيدة نوعاً ما في مجتمع الدراسة.
٥. ارتفاع الرغبة لدى الطلاب في الالتحاق بالتعليم المهني التجاري في سورية .
٦. هناك علاقة جيدة تربط الطالب بمدرّسه في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

٧. انخفاض عدد حصص مادة المعلوماتية بما لا يتناسب مع التطور العلمي والتقني الحاصل ، والتأثير السلبي بذلك على رضى الطالب (شعور الطالب بعدم الاكتفاء التقني) .
٨. عدم قناعة الطلاب بجدوى المقرر العلمي للعلوم التجارية المحدد لهم من قبل وزارة التربية ، وانخفاض الثقة بالجدارات التي يحصلون عليها عند التخرج .
٩. شعور طالب العلوم التجارية بالتميّز والمسؤولية .
١٠. الخوف وعدم الأمان بما يخص مستقبل طالب العلوم التجارية .
١١. النقص الكبير في الأنشطة الترفيهية والتحفيزية في مجتمع الدراسة ، ومن ثمّ الضغط النفسي الذي يتعرض له الطلاب في ظل منهاج جاف من المعلومات الاقتصادية والتجارية والمحاسبية .
١٢. الحيادية فيما يتعلق بشعور الطالب بالرضا عما تقدمه المدرسة أو المعهد من خدمات تعليمية ، فليس هناك من خدمات تعليمية بالمستوى المطلوب تجعل الطالب يشعر بالرضا الواضح.
١٣. ضعف دور الاختصاصيين الاجتماعيين في المدارس والمعاهد التجارية .
١٤. شعور طالب المعهد المصرفي أن الخدمات التعليمية المقدمة له وبالرغم من كونها ليست بالمستوى المطلوب ، إلا إنها أفضل نوعاً ما، منها في المدرسة الثانوية المهنية.
١٥. هناك اهتمام من قبل مدرّسي العلوم التجارية بالأساليب الحديثة في التعليم ، والحصول على التغذيات العلمية بشكل فردي .
١٦. قيام المدرّس في مجتمع الدراسة بدور هام في تشجيع طلابه على التواصل مع التكنولوجيا العلمية عبر الإنترنت.
١٧. قلة استخدام الكمبيوتر بشكل أساسي في العملية التعليمية من قبل مدرّسي العلوم التجارية.
١٨. وجود رفض واضح لسياسة القبول المتبعة في المدارس والمعاهد التجارية من قبل مدرّسي العلوم التجارية.
١٩. عدم الرضا من قبل المدرّسين (مدارس ومعاهد)عن الدورات التدريبية المهنية التي تقررها لهم وزارة التربية،وشعورهم أنها غير كافية لإكسابهم الخبرة ومواكبة التطورات التعليمية الحاصلة عالمياً.
٢٠. الشعور بالحماس والدافعية و بالتميز من قبل مدرّسي العلوم التجارية في المجتمع السوري بالرغم من قلة الحوافز .
٢١. عدم الرضا من قبل مدرّسي العلوم التجارية عن الأجر الشهري الذي يتقاضونه .

٢٢. تعرض مدرّس العلوم التجارية للضغط النفسي الناتج عن الشعور بعدم كفاءة الجدارات المهنية والتعليمية التي يتمتع بها في ظل التطور التقني و الرقمي الهائل في الوسائل التعليمية.
٢٣. عدم توفر التقنيات التعليمية الحديثة للمدرّسين في المدارس والمعاهد التجارية .
٢٤. انخفاض ثقة مدرّسي العلوم التجارية(مدارس ومعاهد) بالمنهاج التعليمي الذي يقومون بتدريسه ، كونه لا يواكب التطورات العلمية الحاصلة .
٢٥. توافر دور إيجابي للمدراء في المراكز التعليمية محل الدراسة ، بما يوفر للمدرّسين التسهيلات اللازمة لتقديم وتسهيل أفضل الخدمات التعليمية.
٢٦. الدور الإيجابي للبرامج والدورات الخاصة في زيادة المهارات العلمية لمدرّسي العلوم التجارية بما يدعم العملية التعليمية بشكل أفضل.

٢. <u>توصيات البحث</u>

أ- على وزارة التربية تطوير الأساليب التعليمية المطبقة في المراكز التعليمية محل الدراسة ، وذلك خلال ما يأتي:

١. الدعم المتزايد لحلقات النقاش ، من خلال زيادة مدة الحصة الدراسية الذي يعطي الوقت الأكبر للمدرّس في إدارة هذه الحلقة وتحفيز الطالب على الحوار .
٢. إيصال مفهوم التعليم الإلكتروني للطلاب والمدرّسين بشكل جيد ، وجعله مطلباً لهم تمهيداً للمرحلة القادمة.
٣. جعل التعليم الذاتي الدائم هدفاً لدى المدرّس ، وعدم الاكتفاء بما يملكه من شهادات ، بما ينعكس إيجابياً على الطالب و غرس بذوره بين الطلاب .
٤. توفير الحوافز لطلاب المدارس والمعاهد التجارية على الشكلين الآتيين :

❖ مادية : تتمثل بالمكافآت المادية والمنح الدراسية التي تقدم للطلاب المتفوقين ، وتوفير فرص العمل للخريجين من المعاهد التجارية على الأقل كخطوة أولى ، لتشجع طلاب الثانوية التجارية على النجاح ودخول هذه المعاهد بدل التسرب والرسوب .

❖ معنوية : تتمثل في شهادات التقدير للناجحين ، أو الذين يقومون بأعمال تخدم مصلحة المدرسة ، وتمييز الطلاب الملتزمين والمنضبطين عن غيرهم من الطلاب

ب – التوجّه نحو سياسة تعليمية جديدة في مؤسساتنا التعليمية محل الدراسة ، وذلك عبر :

١. جعل ضمان الجودة شرطاً أساسياً لرفع شأن التعليم المهني والتقني ، واعتماد معايير الجودة في تقييم خريجي هذا التعليم بما يتناسب مع سوق العمل .
٢. دعم التوجّهات الجديدة من قبل الدولة ، واهتمامها فيما يتعلق بالتعليم المهني والتقني التجاري ، والانتقال إلى مرحلة التنفيذ بعد مرحلة القرارات الطويلة .
٣. الاهتمام الأكبر بالمواد التقنية والمعلوماتية في المناهج المدرّسة في هذه المؤسسات التعليمية ، بما يؤدي إلى إكساب الطالب المعرفة العلمية ، ومواكبة التطور التقني ، للوصول إلى ما يسمى بالتعلّم الذاتي .
٤. ربط التدريب العملي للطلاب مباشرة بسوق العمل ، وخلق روح الشراكة بين الطرفين عبر :
   - المعسكرات الصيفية.
   - زيادة القسم العملي في المنهاج ، بتوفير أيام خاصة بالتدريب العملي في هذه المراكز التعليمية
٥. إشراك القطاع الخاص بقوة في هذه المؤسسات التعليمية عبر :

✓ إشراك رجال الأعمال في وضع المناهج وتطويرها ، بما يتناسب مع رغبات سوق العمل

✓ أن يقدم القطاع الخاص ورشاً يتلقى الطالب فيها التدريب تدريجياً ، ولعدة أيام في الأسبوع ، بينما يتلقى المواد النظرية داخل الفصول .

✓ أن يكون الدوام في المعهد مثلاً على فترتين صباحية ومسائية ، وتعديل مدة الدراسة من سنتين إلى ثلاث سنوات ، يشارك فيها القطاع الخاص بتمويل العملية التعليمية والتدريبات خلال هذه السنوات.

✓ أن يقدم القطاع الخاص للطلاب منحاً ، سواء مادية أو على شكل فرص عمل تساعد على التفوق.

٦. تعزيز الدورات التدريبية العلمية و التقنية والإلكترونية التي يخضع لها مدرّسو العلوم التجارية ، وجعلها أكثر فاعلية في إكساب المدرّس الخبرة والمعرفة العلمية ، وذلك بالإشراف المباشر من قبل الوزارة أو مديريات التربية في المحافظات على مدى إتقانهم لغة العصر (الكمبيوتر).

ج – التوجّه نحو الاعتبارات النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة عبر :

١. دعم الشعور بالتميّز الذي يشعر به أغلب الطلاب ، وذلك بتحسين النظرة الاجتماعية لهذا التعليم، والتدريب و المحافظة على هذه الإيجابية.

٢. استثمار الشعور القوي بالمسؤولية التي يتمتع به الطلاب في هذه المراكز التعليمية ، وتحفيز الطموحات لديهم بتوفير فرص عمل حقيقية لخريجي التعليم والتدريب المهني.

٣. العمل على دعم العلاقة الإيجابية التي تربط الطلاب بمدرّسيهم ، وتحسين العلاقة مع القسم الآخر الذي يشعر بعدم الإيجابية ، عبر إيجاد نقاط الضعف ومعالجتها.

٤. مواكبة نضج المراهق العقلي ، وأن يكون هناك إلمام من قبل الجهاز التدريسي والإداري بحاجات المراهق ومشاكله الحيوية.

٥. التعاون المستمر بين الإدارة المدرسية والأسرة بما فيه مصلحة الطالب ، ومن ثمّ إشراك (الأسرة) باستمرار في وضع الطالب سواء أكان إيجابياً أم سلبياً.

٦. التحفيز المادي لمدرّس العلوم التجارية بتحسين الأجر الشهري الذي يتقاضاه.

٧. استغلال الثقة الكبيرة لمدرّس العلوم التجارية بمقدراته العلمية والأكاديمية والدافعية ، والحماس لديه، ودعمها بالحوافز المعنوية والنفسية التي تمكّنه من الدخول في العصر العلمي والتعليمي الجديد ، وتقبل التغيير الذي سيحصل دون خوف من هذا التطور القادم.

د– إعادة هيكلة نظم التعليم المهني والتقني ، لبث الروح فيه ، ودعم الخدمات المقدمة للطلاب والمدرّسين من خلال الضرورات الآتية:

١. توفير الأنشطة الترفيهية في هذه المراكز التعليمية ، بما يخفف الضغط النفسي عن الطالب.

٢. توفير الأخصائي الاجتماعي بشكل أساس في هذه المؤسسات .

٣. توفير التعليم التقني والمعلوماتي المتطور للطلاب ، وجعله سهل المنال بالنسبة لهم ، و بين يدي المدرّسين في هذه المراكز التعليمية ، بما يخدم غاياتهم التدريسية .

٤. اعتماد معايير الجودة التعليمية في تقييم مدخلات وعمليات ومخرجات التعليم المهني والتقني ، كشرط أساسي لتحقيق التطور العلمي المنشود في هذا المجال.

٥. العمل على تحقيق المرونة في مناهج التعليم التجاري ، أكثر بما يحقق فسحة أكبر لدى المدرّس ليظهر مكنوناته العلمية ، ويحقق التجاوب مع التغيرات التي تفرضها الدورات المكثفة ، والتي يجب أن يخضع لها باستمرار .

٦. دعم الدور الإيجابي للمدراء وتعيينهم في مناصبهم من مبدأ الكفاءة الإدارية ، لما للمدير من دور فعّال في نجاح تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسته التعليمية .

المراجع

المراجع باللغة العربية

١. إبراهيم ، محمود أبو زيد . *المضمون الاجتماعي للمناهج* ، مؤسسة الخليج العربي ، القاهرة ، ١٩٨٦ .

٢. الأحمد ، خالد ، قيس ، جورج ، سباهي ، أحمد . *التربية المهنية*، منشورات جامعة دمشق، مركز التعليم المفتوح ، ٢٠٠٥ – ٢٠٠٦ .

٣. الأسطل, حامد إبراهيم. *دراسة لأهم المشكلات التي تواجه الطالب المعلم أثناء فترة التربية العملية بكلية التربية والعلوم الأساسية*, مجلة العلوم التربوية ، كلية التربية ، جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، ع٦، ٢٠٠٤ .

٤. الأغبري ، عبد الصمد . *إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الحكومية المطبقة لها والحاصلة على شهادة الأيزو (٩٠٠٢)* ، مجلة التعاون . مطبعة

الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي ، الرياض ، العدد ٦١ ، يونيـو ، ٢٠٠٥ .

٥. التقرير العالمي لرصد التعليم للجميع ٢٠٠٥ ، نحو *توفير التعليم للجميع :ضرورة ضمان الجودة* ، اليونسكو ، طبع في فرنسا ، ٢٠٠٤ .

٦. التقرير النهائي / *المؤتمر العربي الإقليمي* حول *التعليم للجميع* ، مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ، بيروت ، كانون الثاني ، ٢٠٠٤.

٧. الجضعي ، خالد بن سعد . *جوائز الجودة : دراسة مقارنة من منظور تربوي* ، مجلة الإدارة العامة . معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية ، ع ٤ ، ديسمبر ، ٢٠٠٤.

٨. الحارثي ، علي بن محمد . *دور مدير المدرسة الثانوية المتنامي في مواجهة الاحتياجات التربوية للمدرسة*، مجلة كليات المعلمين . المجلد السادس ، العدد الأول ، مارس ، ٢٠٠٦ .

٩. الحريشي ، منيرة ، كعكي ، سهام محمد . *تصور مقترح لوحدة التنمية المهنية لأعضاء الهيئة التعليمية في كليات البنات التربوية بالسعودية في ضوء مفهوم إدارة الجودة* ، مجلة العلوم التربوية والنفسية . *كلية التربية* ، جامعة البحرين ، العدد ٢ ، يونيو ، ٢٠٠٧.

١٠. الرفاعي ، عبد المجيد . *سورية* ٢٠٠٠، دراسة عامة حول الجمهورية العربية السورية ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، المطبعة القومية ، سوريا ،٢٠٠٠.

١١. الزواوي ، خالد محمد . *الجودة الشاملة في التعليم* , مجموعة النيل العربية , القاهرة ، ٢٠٠٣ .

١٢. الشريف، شريف محمود. (نقلا عن وزيرة التربية والتعليم في قطر) . *قطر تشارك في الدورة ٤٧ للتربية (التحديات المطروحة في مجال تعليم الشباب من أجل الوصول إلى عولمة ذات* وجه *إنساني)* ، مجلة التربية. اللجنة القطرية للتربة والثقافة والعلوم ، ع ١٥٠، سبتمبر، ٢٠٠٤ .

١٣. الطعاني ، حسن ، الكساسبة ، عبد الوهاب . *الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة العاصمة والعوامل المؤثرة فيه (دراسة مقارنة)* ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية . جامعة اليرموك ، الأردن ، العدد ٣ ، أيلول ،٢٠٠٥.

١٤. الطيب ، محمد . *الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها المعاصرة* ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٩٩ .

١٥. العديلي ، محمد . *السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارن* ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية ، ١٩٩٥ .
١٦. المجموعة الإحصائية ٢٠٠٧ . المكتب المركزي للإحصاء ، رئاسة مجلس الوزراء ، الجهورية العربية السورية ، السنة الستون ،٢٠٠٧.
١٧. الهياجنة ، أحمد فخري . *دور نظم التعليم الالكتروني في معالجة إشكاليات التعليم في المنطقة العربية* ، مجلة المدينة العربية . منظمة المدن العربية ، العدد ١٢٥ ، ٢٠٠٥.
١٨. الوز ، هز وان . *بناء وتطوير مناهج التعليم المهني والتقني* ، مجلة المعلم العربي . وزارة التربية في سوريا ع١ ، ٢٠٠٤ .
١٩. الوز، هزوان. *الإدارة المدرسية* ، مجلة بناة الأجيال . نقابة المعلمين ، العدد (٥٥) ، سوريا ، ٢٠٠٥ .
٢٠. اليونسكو : ورشة العمل الإقليمية حول تنفيذ التوصيات المشتركة لليونسكو ومنظمة العمل الدولية في مجال التعليم والتدريب التقني والمهني – الدول العربية ، صنعاء ، ٢٠٠٤.
٢١. اليونسكو، *التقانات الحديثة : سراب أم معجزة ؟* ، مجلة التربية اليوم . العدد٧ ، ٢٠٠٣ .
٢٢. بشارة ، جبرائيل ، عمار ، سام . *الأساليب الحديثة في التعليم والتعلم وجدوى استخدامها* ، مجلة بناة الأجيال . نقابة المعلمين ، دمشق ، سوريا ،العدد ٥٢ ، ٢٠٠٤ .
٢٣. حسن ، محمد صديق محمد . *ضمان الجودة في التعليم المدخلات ومقومات النجاح* ، مجلة التربية . اللجنة القطرية للتربية والثقافة والعلوم ،ع ١٥٠ ، سبتمبر، ٢٠٠٤.
٢٤. حسين ، محمد علي . *دور الوسائل التعليمية في العملية التربوية* ، مجلة بناة الأجيال . نقابة المعلمين ، دمشق ، سوريا ، العدد ١٤ ، ٢٠٠٥.
٢٥. خضور ، المثنى علي. *التعليم الفني والمهني وأثره على بنية العمالة وإنتاجية العمل في الجمهورية العربية السورية*، جامعة دمشق . رسالة ماجستير غير منشورة ، ٢٠٠٣.
٢٦. دانييل ، جون . التربية اليوم ، *تربية المراهقين* ، نشرة قطاع التربية في اليونسكو ، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة ، العدد ٤ ، كانون الأول –آذار ، ٢٠٠٣ .
٢٧. رحمة ، أنطوان حبيب . *اقتصاديات التعليم* ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، ١٩٨٢م .
٢٨. رزق ، أمينة . *الحاجات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية (دراسة ميدانية على عينة من الطلبة في محافظة دمشق)*، كلية التربية ،جامعة دمشق ، سوريا، آب ، ٢٠٠٥.
٢٩. زاهر، بسام حسن. مدخل *مقترح لرفع كفاءة و فعالية نظم توكيد الجودة من منظور إدارة الجودة الشاملة*، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠٢ .

٣٠.زاهر، ضياء الدين . *التعليم العربي وثقافة الاستدامة* ، المكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، ٢٠٠٣ .

٣١.ساعاتي، أيمن . *هموم التدريب في الألفية الثالثة*، مجلة التدريب والتقنية. الرياض ،عدد (١٠) ، شوال ١٤٢٠هـ .

٣٢. سميح ، جابر. *تدريب وإعداد مدربين التدريب المهني* ، المركز العربي للتدريب المهني ، طرابلس ، ٢٠٠١ .

٣٣.طرابلسية ، شيراز. *إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي* ، جامعة تشرين . دراسة ماجستير غير منشورة ، ٢٠٠٣.

٣٤.عابدين ، محمد عبد القادرين . *اتجاهات مديري المدارس ورؤساء أقسام التدريب وشؤون الميدان في مديريات التربية والتعليم الحكومية الفلسطينية نحو التدريب* ، مجلة الجامعة الإسلامية . سلسلة الدراسات الإنسانية ، تصدر عن عمادة البحث العلمي ،الجامعة الإسلامية ، المجلد ١٢، غزة ، ع ١ ، كانون الثاني ، ٢٠٠٤.

٣٥.غيات ، بوفلجة. *مواصفات المناهج الدراسية المتفتحة* ، مجلة التربية . اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم ،ع ١٤٧ ، ديسمبر، ٢٠٠٣.

٣٦.كتاب وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية، وزارة التربية، ٢٠٠٤ .

٣٧.كرمو ، عمر. ندوة المسؤولين عن التعليم العالي المتوسط في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، تونس ، تقرير الجمهورية العربية السورية ، المركز العربي لبحوث التعليم العالي، دمشق، ١٩٨٥.

٣٨.محمد ، فهيم مصطفى . *المهارات الحياتية في المدرسة الثانوية والطريق إلى صناعة الشخصية العصرية*، مجلة التربية. العدد ١٥٢، مارس ، ٢٠٠٥ .

٣٩.مكفارلند ، هـ. س. ن . ترجمة : الجسماني ، عبد العلي آخرون ، علم النفس والتعليم ، الدار العربية للعلوم ، بيروت ، ١٩٩٤ .

انترنت

٤٠.أحمد ، خالد حسن . فن توجيه أسئلة المقابلات ، إدارة الموارد البشرية. Arab Human Resources Management . com . ٢٠٠٧/٩/٨.

٤١.أعمال وزارة التربية خلال الأعوام ٢٠٠٠-٢٠٠٤ في التعليم الثانوي المهني. www.syrianeduction.org.sy . ٢٠٠٥/١/١٣.

٤٢. الإدارة المدرسية ، وزارة التربية والتعليم في السعودية ، الإدارة العامة للإشراف التربوي http://www.moe.gov.sa/ishraf/MOE/Supervision/Adminstration.h ٢٠٠٨/٦/٥ .

٤٣. الأنصاري ، عيسى حسن . *تدريب الألفية الثالثة... يقظة العالم المتأخر* ، www.bab.com. 1420هـ.

٤٤. العارف ، يوسف حسن . *اختيار القيادات التربوية .... أساليب علمية* ، جدة ، الموقع العربي العملاق . **www.bab.com** . في ٢٠٠٦/٥/١٠.

٤٥. العقلا ،علي . *سيناريوهات التعليم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية* ، مجلة المعرفة . العدد ١٤٣ مارس ، ٢٠٠٧ . www . almarf a . com.

٤٦. العمري ، هاني . ثقافة الجودة ومستقبل التعليم . www.kaau.edu .sa. ٢٠٠٦/٦/٢.

٤٧. المديرس , عبد الرحمن إبراهيم . *إدارة الجودة الشاملة في التعليم* , مجلة المعرفة . السعودية , ع ١٣٠ ٢٠٠٤ **www . almarf a . com** .

٤٨. الملتقى العربي الأول للجدارة . *الجدارة المدخل المتكامل لإدارة وتطوير الموارد البشرية* ،إشراف المجموعة الخليجية للجدارة ، البحرين ، ٢٧-٢٩ - مارس ٢٠٠٦ http://www.ashraquat.com/events/conference.ht m .

٤٩. الهويشل ، عبد الله محمد . *التعليم والتدريب المهني : الأبعاد والتحديات* ،الرياض. www.bab.com ٢٠٠٧/١/١٣.

٥٠. الوباري ، علي عيسى . *مستقبل التعليم في المملكة* ، مجلة المعلم . المملكة العربية السعودية ، محافظة الإحساء ، المعهد الثانوي التجاري بالهفوف. http:// www.almualem.net. ٢٠٠٧/٣/١٦.

٥١. برامج التعليم والتعلم ، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، السعودية . www .Gotevot.edu. ٢٠٠٦/٣/٢٣.

٥٢. تشميل ٣٠٠ مدرسة في مشروع دمج التكنولوجيا بالتعليم. www. education. com Syria-news ٢٠٠٨/٤/٢٦.

٥٣. تعليمات القيد والقبول في الصف الأول الثانوي للمدارس المهنية . www.syrianeduction.org.sy **٢٠٠٥/٩/١**.

٥٤. توصيات اجتماع الخبراء الإقليمي لتطوير مناهج التعليم المهني والتقني. www.syrianeduction.org.sy ٢٠٠٧/٢/١.

٥٥.جمعة، أشرف فضيلة. *دعوة لإسقاط نموذج الجدارة الإداري على التعليم* ، مجلة المعرفة. الدمام ،عدد (٥٧) ،مارس ٢٠٠٠م www . almarf a . com.

٥٦.حصر احتياجات سوق العمل وتصميم مناهج مناسبة لها مجموعة إدارة الموارد . HRM-Group .com. ٢٠٠٨/٧/٢٨.

٥٧. خضر ، محسن . *الاحتراق النفسي للمعلم العربي* ، القاهرة ، الموقع العربي العملاق . www.bab.com 27/11/2006 .

٥٨. ساعاتي ، أمين . *هموم التدريب ... في الألفية الثالثة* ، مجلة التدريب والتقنية ، الرياض ، العدد ١٠ ، شوال ، ١٤٢٠ هجرية . **www.bab.com**.

٥٩.سوريا تشارك في المؤتمر الاستثنائي لمؤتمر وزراء الخارجية العرب 2008. www.syrianeduction.org.sy ٢٠٠٨/٤/٥.

٦٠.عارف ، أسامة حسن . ISO 9000 ، جامعة الملك عبد العزيز. www . kaau . edu . sa ٢٠٠٦/٢/٣.

٦١.عبده يماني ، محمد . عصر المعلومات وعصارة التعليم ، مجلة المعرفة . عدد ٣٥ ، السعودية ، ١٩٩٨ www . almarf a . com.

٦٢.عيسى، مجدي محمد . *التعليم العربي وتحديات المستقبل* ، الموقع العربي العملاق . www.bab.com ٢٠٠٦/٥/٩.

٦٣.كانتور، ليونارد . ترجمة : محمد بن شحات الخطيب . *التعليم المهني والتدريب في الدول المتقدمة* ، مكتبة العبيكان ،الرياض، ١٤١٦هـ ، www.bab. Com.

٦٤.محمد ، سعيد مصيلحي . *تحقيقات(التعليم الفني ... المشكلة والحل*) ،الأهرام. ع، ٤١٤٨٥ ، يوليو ، ٢٠٠٠. www.ahram.org.eg.

٦٥.مدارس سعودية بجودة عالمية ، مجلة المعرفة . ع ٤٨ ، ١٤٢٠هجرية . www.bab.com .

٦٦.مهدي ، فاطمة محمود. *تحقيقات، التعليم الفني... المشكلة والحل* ،الأهرام. يوليو ،،ع 41485، ٢٠٠٠ م . www.ahram.org.eg.

٦٧.وزير التربية يلتقي اللجان المختصة لوضع وثيقة المعايير الوطنية لمناهج التعليمي المهني والتقني ، نقلاً عن وزير التربية في سوريا. www.sana.syفي ٢٠٠٧/١/٨ .

٦٨. يحيى ، زكريا. *المعلم العربي .....أين هو من عصر تقنية المعلومات* ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة . www .bab . Com . ٢٠٠٥/١١/٢٧.

٦٩.يماني ، محمد عبده . عصر *المعلومات وعصارة التعليم* ، مجلـــة المعرفـــة . عـــدد ٣٥ ، السعودية ، ١٩٩٨ . www . almarf a . com.

المراجع الأجنبية

٧٠. Blackiston ,G.Howland , and Joseph Sabatella ,*Charting A New Course* :Public Schools Embarking on a Quality Journet International Journal:/ Continuous Improvement Monitor,1:1 January- December ١٩٩٦

٧١. Dobois , D.D., phd. *competency-Based performance improvement* :A strategy for Organizational change , HRD press , Amherst., MA.1993

٧٢. Ford , Mechael G.A multi-Site, Case study : *Total Quality Management Within School District.* Texas Universit - Commerce,1998

7٣. Jean-Marie Féver . Expérience D Enseignment de Francais économique et commercial / Le Francais le Mond Institut Francais de dusseldorf , Aout September, Hachette Larouss , 1979,N147,p51- 52

٧٤. Horine, Julie E ,.Willia A.Hailey,and Laura Rubach , Transforming School Quality Progress . October 1993

٧٥ . Lily Qusest . j .Gary. Evaluation of High School principals By Boards of Education . A thesis For the degree of specialist in education ,University of Wisconsin, Superior Eric document reproduction service, ED 297495. 1986

٧٦ . Rodgers , Colleen G. Teacher perceptions of Total Quality Management practices in Elementary School .Diss .Arizona State University :Tempe , Aris. 1998

٧٧ . Secretery , S ;Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS) 1991,What work requires Of Schools : A SCANS report for America 2000; Washington , Dc:U.S. Department of Labor. SCANS , Skills and Tasks , op .Cit. 1991. p.30

٧٨. Spirrison , conral . Superintendent perceptions of the importance and Implementations of Quality improvement process best practices in Illinois k-12 schools (Total Quality Management). Diss. Illinois State University , Normal , (١٩٩٨),p11

٧٩. Stempien Et Frindes . Differences in Job Satisfaction Between general Education and Special Education . Teachers . Remedial et Special Education, 2002 , p 258

٨٠. Verdugo R .Richard Et Frind . School Governance Regimers Job Satisfaction ;Bureaucacy , Legitimacy , and community .Educational AdministrationQuarterly, 1997,pp 38-66

8١ . Whitehead ,Clifford R. Describing the journey to Total Quality Management in public Education. A Qualative Study of Three public Schools in , Dissertation Abstract International , 2000 ,٦١,no.05A:P.1707

ملاحق البحث

استمارة الاستبيان :

تقوم الباحثة بإجراء بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بعنوان(تحسين جودة الخدمة التعليمية كمدخل لرفع فعالية التعليم المهني التجاري)

"دراسة تطبيقية على المدارس والمعاهد المهنية التجارية في الجمهورية العربية السورية".

يرجى الإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان ،علماً أن جميع نتائج البحث لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين تعاونكم

الباحثة

- **استبيان موجه إلى الطلاب في كل من المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة.**

يرجى وضع إشارة × على المربع الذي تراه مناسباً لرأيك مع الشكر ومراعاة اعتماد الجدّيّة في الإجابة:

١) يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائك الدرس بالمحاضرة (أي يشرح الدرس بشكل فردي من قبله دون الأخذ بآرائكم).

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٢) يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائك الدرس بحلقات النقاش (المتمثل بشكل حوار متفاعل بينكم وبين مدرسكم).

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٣) يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائك الدرس بالتعليم الإلكتروني (باستخدام الكومبيوتر والإنترنت)

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٤) إن الأسلوب الذي يتبعه مدرسك في إيصال المعلومة لك هو الأسلوب الذي ترغب به وهو الأفضل.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٥) إن السبب في دخولك هذا الفرع هو رغبتك الكاملة فيه وليست سياسة القبول المتبعة للتسجيل فيه.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٦) إن عدد الحصص المقررة لك بمادة المعلوماتية من قبل وزارة التربية كافية لإكسابك المعرفة العلمية الكاملة للتعامل مع الكمبيوتر والإنترنت ومواكبة التطور الرقمي والتكنولوجي بشكل جيد.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٧) يعتبر التدريب العملي المقرر من وزارة التربية الذي تحصلون عليه في العلوم التجارية كافٍ للعمل بشكل مباشر بعد التخرج بأي شركة أو مؤسسة في سوق العمل.

٦	٥	٤	٣	٢	١

موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

٨) عندما تدخل قاعة الدراسة تشعر أنك متلهف لدخول مدرسك لإعطائك المعلومة التي تريد والاستمتاع بأسلوبه.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

٩) تشعر وأنت طالب علوم تجارية أنك طالب متميز دراسياً.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

١٠)تشعر وأنت طالب علوم تجارية أنك تملك كل الطموحات والمسؤولية في بناء اقتصاد بلدك.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

١١)تشعر بالرضا النفسي عن العلاقة التي تجمعك بمدرسك.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

١٢)تشعر بالرضا والأمان على مستقبلك بعد تخرجك من مدرسة التجارة أو المعهد التجاري المصرفي.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

١٣)تمارس في مدرستك ومعهدك الأنشطة الترفيهية المناسبة لك والتي تساعدك على التخفيف من الضغط النفسي وتحفزك على تلقي المعلومات المقدمة لك من قبل مدرسك بشكل جيد.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

١٤) عندما يشرح مدرسك الدرس يكون اهتمامه بك وبمدى استيعابك لشرحه أكثر من اهتمامه بكمية المقرر.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٥) تلعب الأخصائية الاجتماعية في مدرستك أو معهدك دوراً كبيراً في حياتك العلمية والاجتماعية.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٦) تشعر بالرضا عن الخدمات المعلوماتية المتوفرة في مدرستك/ معهدك.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٧) تشعر بالرضا عما تقدمه لك مدرستك أو معهدك من خدمات في سبيل تخرجك بمستوى عالي من الأداء والتدريب المهني.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

❖ **استبيان موجه إلى المدرسين في كل من المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة :**

نرجو وضع إشارة × على المربع الذي تراه مناسباً لرأيك مع الشكر ومراعاة اعتماد الجدّيّة في الإجابة:

١) إن الأساليب الحديثة في التعليم في العصر الحالي هي محور اهتماماتك.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٢) تستخدم الكومبيوتر في إعطائك للدرس بشكل رئيسي.

٦	٥	٤	٣	٢	١

موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٣) تحصل على أغلب التغذيات العلمية بمجهود شخصي وعبر الإنترنت.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٤) في سبيل الانتقال إلى عصر التعلم تسعى لتشجيع طلابك للحصول على المعلومات التي تفيد مقررهم العلمي عبر الإنترنت.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٥) تسعى لبناء أفضل علاقة مع طلابك إيمانا منك بأهمية تلك العلاقة في نجـاح دورك في العملية التعليمية .

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٦) تشعر بالرضا تماما عن سياسة القبول في المدارس والمعاهد التجارية والتي تقرها وزارة التربية سنويا.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٧) تعتبر الدورات التدريبية المهنية التي تقررها لكم وزارة التربية ضمن الشروط المحددة للالتحاق بها كافية من وجهة نظرك لإكسابك الخبرة ومواكبة التطورات التعليمية الحاصلة عالميا.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٨) تشعر بالرضا تماما عن سياسة وتوجهات وزارة التربية حول الاهتمام بـالتعليم المهني والتقني التجاري وإبراز دوره.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

٩) ازداد التفاعل بين المؤسسات التعليمية التجارية وسوق العمل في السنوات الأخيرة نتيجة سياسة التوجه نحو التعليم المهني والتقني الجديدة التي تحاول الوزارة تطبيقها والتشجيع لها.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٠) تشعر بمكانة اجتماعية مميزة لك بمجتمعك وتقدير خاص من طلابك كمدرس علوم تجارية.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١١) تشعر بالرضا تماما عن الأجر الشهري الذي تتقاضاه وتعتبره كافياً وموازياً لجهودك المبذولة.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٢) لا تشعر بالضغط النفسي الناتج عن إحساسك بالفرق بين مقدراتك العلمية والأكاديمية وبين التطور التقني والرقمي الهائل في الوسائل التعليمية الذي يشهده العالم من حولك.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٣) تشعر أنك تملك الدافعية والحماس الكبير للعمل بشكل متزايد كل يوم.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٤) تساعد التقنيات التعليمية الحديثة المتوفرة لكم في المدارس والمعاهد التجارية على تحقيق أفضل الخدمات التعليمية وتساعدك على إبراز إمكانياتك العلمية الكامنة.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٥) يعتبر المنهاج التعليمي لاختصاص العلوم التجارية والذي تقوم بتدريسه يحقــق خــدمات تعليمية تواكب التطورات العلمية الحاصلة.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٦) تساعد الإدارة في المدرسة / المعهد/ على توفير التســهيلات اللازمــة لتــوفير أفضــل الخدمات التعليمية.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**

١٧) تساعد البرامج والدورات الخاصة على زيادة مهاراتك وخبراتك التي تســاعد فــي تقــديم خدمات تعليمية مميزة للطلاب.

٦	٥	٤	٣	٢	١
موافق جداً	**موافق**	**موافق إلى حد ما**	**غير موافق إلى حد ما**	**غير موافق**	**غير موافق على الإطلاق**